



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

생활과학 석사학위논문

소비자피해구제 합의 성립의
영향요인 연구

2018년 8월

서울대학교 대학원

소비자학과

권 정 현

소비자피해구제 합의 성립의 영향요인 연구

지도교수 김 난 도

이 논문을 생활과학 석사학위논문으로 제출함
2018년 4월

서울대학교 대학원
소비자학과
권 정 현

권정현의 석사학위논문을 인준함
2018년 6월

위 원 장 여 정 성 (인)

부위원장 최 현 자 (인)

위 원 김 난 도 (인)

국문초록

소비자피해구제 합의 성립의 영향요인 연구

‘해외직구’가 우리 소비생활에 깊숙이 들어온 지 채 얼마 되지 않은 것 같은데 벌써 ‘샷별배송’, ‘OO페이’, ‘엄지족’ 등 새로운 소비생활을 반영하는 용어가 등장하였다. 이렇듯 최근 우리 사회는 소셜커머스, 모바일거래 등을 통한 비대면 거래가 폭발적으로 성장하고 국제거래의 활성화에 따른 소비자의 기대수준이 높아졌으며 상품가격 및 품질정보의 접근성이 향상되어 계약, 배송, 상품 정보를 둘러싼 소비자피해도 덩달아 증가하고 있다. 한국소비자원에 따르면 최근 3년간 접수된 소비자피해구제 신청건수는 평균 연간 36,000건에 달하며 전체 국민의 13.6%에 해당하는 약 554만 명의 소비자가 연간 최소 1회 이상의 소비자피해를 경험했으며 이로 인한 비용이 약 4조 3천억 원에 달해 성인 1인당 지불하는 소비자피해액 부담수준이 약 10만 6천원이라는 추계연구의 결과는 결국 소비자피해가 발생한 뒤 분쟁이 장기화 되는 경우 결국 사회적 비용을 발생시키는 사회적 문제임을 알 수 있다(손지연, 2015).

결과적으로 소비자피해가 발생한 초기 단계에서의 신속한 구제는 곧 사회적 비용을 절감할 수 있는 기회로 연결된다. 특히 소비자와 사업자의 자율적인 해결의 시도가 실패한 뒤 공적영역에서의 ‘소송 전 합의’의 첫 단계로 기능하는 한국소비자원의 피해구제 절차에서의 조속한 ‘합의성립’은 소비자와 사업자의 분쟁이 비합리적인 기간 동안 장기화됨에 따라 당사자가 불필요하게 부담하게 되는 경제적·심리적 비용의 지출을 경감하고, 다시 일상생활로 돌아오게 하여 소비자 복지증진에 기여하고, 동시에 사회가 지출하는 사회적 비용을 절감한다는

측면에서는 사회에 기여한다. 이러한 문제인식으로부터 어떻게 하면 양측이 모두 동의할 수 있는 사회적 수용도가 높은 합의안을 도출할 수 있는지, 어떤 사건들이 합의에 이르는지에 대한 고민이 시작된다.

이에 본 연구는 소비자피해구제 단계에서의 합의 성립의 영향요인을 상황적합모형에 기초하여 분석 모형을 구축하고 이들 요인을 ‘분쟁당사자요인’(신청인거주지역, 신청인직업), ‘분쟁특성요인’(분쟁발생원인, 피해성질, 분쟁품목, 결제방법, 판매방법, 사건가액), ‘분쟁관리요인’(피해구제접수방법, ODR시스템¹⁾이용, 사건처리 기간, 신청인-조정관 성별조합, 조정관경력)으로 구분하여 합의 성립에 영향을 미치는 요인을 살펴보았다. 위의 연구문제를 분석하기 위해 한국소비자원에서 2017년에 처리한 14,630건의 피해구제 사례를 대상으로 t-test, 일원배치분산분석(ANOVA), 로지스틱 회귀분석을 실시하였으며 위의 문제의식을 바탕으로 진행한 연구의 결과를 요약하여 도출한 결과는 아래와 같다.

소비자피해구제의 합의 성립에 영향을 미치는 요인을 종합하면 분쟁당사자 요인군의 ‘신청인거주지역’과 ‘신청인직업’, 분쟁특성요인군의 ‘분쟁발생원인’, ‘분쟁품목’, ‘결제방법’, ‘판매방법’ 마지막으로 분쟁관리 요인군의 ‘피해구제접수방법’, ‘ODR시스템이용’, ‘사건처리기간’, ‘신청인-조정관성별조합’이 합의 성립에 통계적 유의수준 내에서 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

이를 구체적으로 기술하자면 첫째, 분쟁 당사자 요인에서 신청인이 주부인 경우와 대비하여 자영업자 및 농·어민의 경우 합의 성립의 가능성이 14.6% 낮았다. 또한 신청인이 서울·경기·인천을 제외한 비수도권에 거주할 때 수도권 거주 소비자 대비하여 합의 성립의 가능성이 7.4% 더 높았다.

1) ODR(Online Dispute Resolution)이란 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 온라인상에서 피해구제 신청, 진행사항 확인, 사실조사, 의견조율, 합의권고, 합의 수락 결정 등 피해구제 전반에 관한 처리를 진행할 수 있는 시스템으로 2017년부터 도입이 시작되었다(한국소비자원 홈페이지, www.kca.go.kr).

둘째, 분쟁 특성 요인에서는 분쟁의 발생 원인이 내용상 다툼에 해당하는 사건이 거래상 다툼에 해당하는 사건보다 합의 성립에 부정적인 영향을 미쳐 합의 성립의 가능성이 13.1% 더 낮았다. 이어서 분쟁 품목이 서비스에 해당하는 경우 공산품 품목과 대비하여 합의 성립의 가능성이 21.6% 낮게 나타났다. 결제 방법의 경우 신용카드를 사용한 사건보다 현금을 사용한 경우 합의 성립에 부정적인 영향을 미쳐 합의 성립의 가능성이 21.2% 낮아졌다. 또한 모바일·소셜커머스로 분쟁의 대상이 된 상품 또는 서비스를 구입한 경우 일반 매장에서 구입한 사건보다 합의 성립의 가능성이 15.2% 낮았지만 오히려 방문판매 방식으로 구입한 경우엔 일반매장에서 구입한 사건보다 합의 성립의 가능성이 9.9% 높았다. 한편으로 피해성질과 사건가액은 통계적으로 유의하지 않게 나타났다.

셋째, 분쟁관리 요인과 관련해서는 한국소비자원의 홈페이지 등을 이용하여 피해구제를 신청한 사건보다 우편과 팩스를 이용하여 접수한 사건의 합의 성립 가능성이 12.4% 낮았다. ODR시스템 이용과 관련하여서는 사업자가 시스템을 이용한 사실이 합의 성립에 긍정적인 영향을 미쳐 양 당사자 모두 시스템을 이용하지 않았던 사건보다는 사업자만 시스템을 이용했던 경우에 합의 성립의 가능성이 31.3% 높았다. 한편 신청인과 조정관의 성별 조합이 모두 여성인 경우와 대비하여 신청인이 남성, 조정관이 여성인 사건의 합의 성립의 가능성이 12.4% 더 낮았다. 마지막으로 사건 처리가 1일 늦어질 때마다 사건 합의의 가능성이 3.1% 낮아졌으며, 조정관의 근속년수가 1년 증가할 때마다 합의 성립의 가능성은 0.6% 낮아졌다.

상기의 결과를 종합하여 정리하자면 소비자피해구제에의 합의 성립에 영향을 미치는 요인에는 사건 자체가 가진 고유한 특성은 물론 피해구제 제도의 운영 및 조정관과 관련된 요인도 종합적으로 포함됨이 확인되었다. 이는 결국 소비자피해구제 단계에서의 합의 성립을

증진하기 위해서는 피해구제 운영방안 및 제도의 보완과 함께 피해구제 사건들의 내재적 특성으로부터 발현되는 한계에 대한 근본적인 대안의 마련이 절실함을 함의하는 결론이라고 하겠다. 이에 따라 피해구제 합의를 활성화시키기 위한 방안으로 우선 서비스 품목의 소비생활에서 표준 계약서가 보급되도록 장려하고, 소비자분쟁해결 기준에서 정함이 없는 품목 또는 기준이 누락되거나 미비한 경우 유사한 품목에서 준용할 수 있도록 하며, 소비자분쟁해결기준이 시장의 현실과의 괴리가 발생하지 않도록 지속적으로 모니터링 하는 등 그 간극을 줄여나가려는 노력이 필요하다.

피해구제 제도의 운영에 있어서도 사업자가 피해구제절차에 적극적으로 참여하고 협조 할 수 있도록 사업자를 독려하고 유인할 수 있는 인센티브의 개발 등 제도적 장치를 마련할 필요성이 있다. 또한 사건 처리일수를 앞당기기 위해서는 사건 품목별 또는 접수 지역별 조정관 1인당 적정 처리건수에 대한 검토가 필수적으로 선행되어야 할 것이다.

또한 소비자 권익에 대한 이해를 바탕으로 사회적 수용성이 높은 합의안을 제시할 수 있는 전문 조정관의 양성 프로그램이 필요하다. 피해구제 절차에서의 소비자 분쟁의 양상은 소비자의 정당한 권리주장과 함께 소비자의 단순불만, 과도한 불평행동, 좌절감의 토로가 혼재되어 있으며 사업자와 소비자 사이의 감정의 골이 깊어진 상태로 접수되는 것이 보통이다. 따라서 이를 중재하는 조정관으로서는 관련 법률적 이해를 바탕으로 사회적 수용성이 높은 합의안을 도출할 수 있는 능력이 필요할 뿐만 아니라 동시에 소비자의 분쟁경험에 공감하며 조정과정에 몰입할 수 있는 능력이 필요하다. 따라서 전문적인 법리의 이해는 물론 조정관과 소비자 사이의 신뢰관계를 구축하는 구체적인 방법 등을 포함한 피해구제 및 조정 전문가 양성프로그램이 한국소비자원과 관련 연구자들을

중심으로 마련되기를 제언하는 바이다. 이를 통해 피해구제 조정관으로 장기 근무한 조정관이 장기에 거쳐 축적한 노하우가 감정노동으로 인한 직무소진으로 인해 사라져버리지 않고 사회적 자산으로 공유될 수 있기를 소망한다.

마지막으로 소비자가 피해구제 절차를 진행하는 과정에서 본인의 주장을 충분히 할 수 있는 기회를 제공하고 이를 위한 시간 및 비용 투자를 절감시키는 노력을 지속하되 무엇보다도 담당 조정관이 제시하는 합의안에 양 당사자가 기꺼이 동의할 수 있도록 공정하고 신뢰할 수 있는 소비자 분쟁 조정 환경을 조성하는 것이 선행되어야 할 것이다.

주요어 : 소비자피해, 소비자피해구제, 소비자피해구제 합의 성립의 영향요인,
합의 성립의 활성화 방안, 전문 조정관 양성

학 번 : 2013-21526

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 문제제기	1
제 2 절 연구목적	4
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 소비자피해	5
1. 소비자피해의 정의	5
2. 소비자피해의 유형	9
3. 소비자피해에 따른 대응행동	13
제 2 절 소비자피해구제 제도와 합의	15
1. 소비자피해구제의 의의와 필요성	15
2. 국내 소비자피해구제 제도의 운영	18
3. 한국소비자원에 의한 소비자피해구제와 합의	22
제 3 절 합의 성립의 영향요인 관련 연구	29
1. 합의 성립을 위한 분쟁해결 접근방식	29
2. 합의 성립의 영향요인과 관련된 주요 선행 연구	34
제 3 장 연구문제 및 방법	39
제 1 절 연구문제 및 연구모형	39
제 2 절 연구방법	40
1. 조사대상 및 자료수집 방법	40
2. 변수의 정의 및 측정도구	43
3. 분석자료 및 분석방법	51

제 3 절 조사대상의 일반적 특징	52
1. 조사 대상의 일반적 특징	52
2. 분쟁 당사자 요인군의 일반적 특징	54
3. 분쟁 특성 요인군의 일반적 특징	54
4. 분쟁 관리 요인군의 일반적 특징	55
 제 4 장 연구결과	57
제 1 절 분쟁특성 요인에 따른 합의수준의 차이	57
1. 분쟁 당사자 요인에 따른 합의 수준의 차이	57
2. 분쟁 특성 요인에 따른 합의 수준의 차이	58
3. 분쟁 관리 요인에 따른 합의 수준의 차이	60
제 2 절 합의성립 영향요인의 상대적 영향력 비교	62
1. 로지스틱 회귀 분석 결과	62
2. 합의 성립의 상대적 영향력 비교	67
 제 5 장 결론 및 제언	84
제 1 절 요약	84
제 2 절 결론 및 제언	88
 참고문헌	91
Abstract	97

표 목 차

[표 2-1] 상황적합모델을 사용한 선행연구 정리	34
[표 2-2] 주요 변수별 선행연구 정리	38
[표 3-1] 변수와 측정방식	43
[표 3-2] 품목 분류 기준	47
[표 3-3] 조사대상의 일반적 특징	52
[표 4-1] 분쟁 당사자 요인에 따른 합의 수준의 차이	57
[표 4-2] 분쟁 특성 요인에 따른 합의 수준의 차이	58
[표 4-3] 분쟁 관리 요인에 따른 합의 수준의 차이	60
[표 4-4] 로지스틱 회귀분석 결과	63
[표 4-5] 합의 성립 영향요인의 승산비 분석결과	67

그 립 목 차

[그림 2-1] 소비자대응행동과 피해구제 제도의 개념도	14
[그림 2-2] 한국소비자원의 소비자피해구제 절차도	24
[그림 2-3] 소비자피해구제 단계에서의 ‘합의성립’의 개념적 도식 ..	27
[그림 2-4] 이중관심모델 모형도	30
[그림 2-5] 상황적합모델의 결정요인에 대한 개념적 도식	32
[그림 3-1] 소비자피해구제 합의 성립의 영향요인 분석 모형	39
[그림 3-2] 소비자상담과 소비자피해구제와의 관계도	41
[그림 4-1] 소비자분쟁해결기준의 배상액 산정계산식	71

제 1 장 서론

제 1 절 문제제기

우리나라 국민의 13.6%(약 553만 명)가 연간 최소 1회 이상의 소비자피해를 경험했으며 이로 인한 비용이 약 4조 3천억 원에 달해 20세 이상 성인 인구 1인당 부담한 소비자피해액은 약 10.6만원에 이르렀다는 연구 결과(손지연, 2015)와 대법원에 접수된 1심 민사본안사건 중 소액사건²⁾이 약 68만 건으로 전체 민사 본안사건 중 70.5%를 차지하고 있다는 대법원 의 통계를 살펴보면 소비생활에서의 당사자 간의 갈등이 장기화 되는 경우 결국 사회적 비용을 발생시키는 사회적 문제임을 알 수 있다(법원행정처, 2017). 불필요한 분쟁이 장기화되는 경우 사회구성원 모두가 소비자피해액을 부담하여 부담한다는 측면에서 소비자피해구제에 있어서는 소비자의 비용 부담을 최소화하는 선에서 양 당사자가 납득 할 수 있는 합의안을 조속히 도출하고 이를 양 당사자가 모두 수락하여 최종적인 합의 성립에 이르게 하는 것이 사회적으로 요구된다. 이는 곧 분쟁 당사자의 심적 비용 및 불필요한 소송 등을 통한 사회적 비용을 절감하는 방안이 될 수 있기 때문이다.

한편 최근 우리 사회는 전자상거래를 통한 비대면 거래의 폭발적 성장, 국제거래의 활성화에 따른 상품 및 서비스에 대한 소비자의 기대수준이 향상되었으며 상품 가격 정보, 상품 품질 정보의 접근성 향상으로 인해 계약, 배송, 상품 정보를 둘러싼 다양한 분쟁이 발생 하는 등 소비자피해에 따른 사업자와의 분쟁이 증가하는 추세다(이경옥, 2003). 위에서 살펴본 것처럼 소비자피해 초기 단계에서의 신속한 합의 성립은 사회적 비용을 절감할 수 있는 기회로 연결될 수 있다. 그러나 소비자피해에 있어 소비자는 사업자에 비해 지식과 정보의 접근성에

2) 민사사건 중 분쟁금액이 3,000만 원 이하의 사건에서 간소화된 특례 절차인 ‘소액사건심판법’을 적용해 보다 간편하게 소를 제기하고 소송을 수행할 수 있는 제도를 말한다. 보통 신속한 처리를 위해 1회의 변론기일로 심리를 마치고 즉시 선고할 수 있다(2017 사법연감, 법원행정처).

있어서 상대적으로 불리한 위치에 있으며 생업 등에 종사하므로 온전히 소비자피해의 해결에만 본인의 시간, 자본을 투자할 수 없어 자력으로 사업자와 적절한 합의를 도출하거나 정당한 구제를 받지 못하는 경우가 많다. 이러한 소비자분쟁의 특성으로 인해 제3자 개입에 의한 효율적 분쟁해결이 개인적, 사회적 이유로 요구된다(하혜영, 2008; 송민수 외 2013).

이러한 추세를 반영하듯 한국소비자원에 접수된 소비자피해구제 신청건수는 2014년에 최초로 33,030건이 접수되어 연간 3만 건을 돌파한 이후부터는 지속적으로 증가하여 2015년 33,018건, 2016년 36,937건, 2017년에는 38,303건이 접수되었다³⁾. 한국소비자원에 접수된 피해구제 사건은 소비자 본인의 직접청구뿐 아니라 국가 및 지방자치 단체의 위탁 또는 사업자를 통해서도 제기될 수 있는 바, 한국소비자원은 ‘소비자피해구제전담기구’로 기능한다(유재운, 2001). 위에서 살펴본 바와 같이 소비자피해에 있어 조속한 ‘합의 성립’이 사회적 비용 절감이라는 경제적 목적의 달성 및 소비자 복지 증진을 꾀할 수 있는 긍정적인 수단으로 기능할 수 있다면 ‘소비자 상담’ - ‘소비자피해구제’ - ‘소비자 분쟁조정위원회’로 연결되는 일련의 피해구제 절차 중 사실조사를 통하여 양 당사자에게 합의안을 권고하여 실질적인 첫 단계의 피해구제 절차로 기능하는 소비자피해구제 단계에 주목할 필요가 있다. 소비자피해구제란, 소비자상담과는 구분되는 절차상의 개념이다. 소비생활을 위해 사업자가 제공하는 물품 등을 사용(또는 이용)하는 과정에서 불편을 겪거나 피해를 입은 경우 1372전문상담센터의 상담원이 상담 및 정보제공 등 소비자 불만을 처리하는 과정이 소비자상담이라면, 소비자피해구제란 개념상으로는 소비자 불편 또는 단순 불만을 제외한 ‘피해상황’의 구제를 목적으로 하며, 상담을 넘어서는 정도의 사실조사, 전문가 자문 등을 거쳐 관련 법률 및 규정에 따라 양 당사자에게 공정하고 객관적으로 ‘합의를 권고’하는 제도를 말한다(한국소비자원)⁴⁾. 이와 같이 ‘소비자피해의 구제’라는 측면에서 소비자피해구제는 당사자를 벗어난 제 3자가 개입된 공식적인 합의

3) 소비자피해구제 연보 및 사례집, 2012-2017년 각년도, 한국소비자원.

4) 소비자피해구제 절차안내 참조(<http://www.kca.go.kr/odr/link/pg/pr/osPgStpSobiGuidW.do#none>)

성립의 첫 시도으로써 ‘합의의 성립’이 우리사회에 전반적으로 긍정적인 영향으로 기능할 수 있도록 피해구제 단계에서의 합의 성립과 관련된 요인연구가 선행되어야 할 것이며 그에 더해 합의 성립에 긍정적인 영향을 미치는 정책적, 실천적 노력들이 뒷받침 되어야 한다고 하겠다. 그러나 아쉽게도 그동안 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정사례가 연구대상이 되었던 것과는 달리 피해구제 단계를 주요 연구대상으로 삼아 합의 성립 요인을 분석하는 연구는 이루어지지 않은 것으로 파악된다.

이러한 문제의식에 기초하여 본 연구에서는 한국소비자원에 2017년에 신청·접수된 피해구제 사건을 총 14,630건을 대상으로 하여 피해구제 합의 성립에의 영향요인을 탐색하는 실증 연구를 계획하였다. 수많은 소송외적 대안적 분쟁해결기관 중에서도 한국소비자원을 선택한 이유는 다음과 같다. 한국소비자원은 1987년 소비자기본법에 의해 설립된 이후 의료, 금융, 서비스, 공산품 등을 포괄적으로 아우르는 종합적인 소비자 전문 기관이며 상담단계 이후에도 해소되지 않는 소비자 분쟁을 처리하는 연간 사건 수가 타 기관에 비해 독보적인 우위를 나타내기 때문에⁵⁾ 소비자피해구제에 따른 합의 성립의 영향요인을 탐구함에 있어 종합적인 결과 도출이 가능하고 소비자피해가 처리되는 과정, 상담 및 피해구제 분쟁조정의 단계마다 데이터가 수집되어 연구대상에 적합한 데이터의 확보가 가능하며 통계의 정확성이 보장되기 때문이다.

5) 법무부(2015), 국내 대체적 분쟁조정(ADR) 기구 상세 검토 보고서.

제 2 절 연구목적

본 연구의 목적은 실제 한국소비자원에서 진행된 피해구제사례를 대상으로 합의 성립에 영향을 미치는 요인을 탐색하는 것이다. 구체적으로는 소비자피해구제 합의 성립 여부와 관련된 요인을 분쟁 당사자 요인, 분쟁 특성 요인, 분쟁 관리 요인으로 구분하여 합의 성립에 영향을 미치는 요인을 발견하고, 요인 간의 영향력을 비교 분석하려고 한다.

이러한 연구결과는 피해구제 과정에서 합의 성립에 영향을 미치는 요인을 실무자 스스로 인지하여 효율적인 분쟁해결의 목적을 달성할 수 있게 할 뿐만 아니라, 나아가 합의 성립과 관련된 실증연구로서 정책입안자들이 관련 제도를 개선하는 데 필요한 기초 자료로 활용되도록 하여 소비자 피해구제 절차를 유연하고 효율적으로 운영할 수 있게 하여 소송으로 낭비되는 사회적 비용을 절감시킬 수 있을 것으로 기대한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 소비자피해

본 절에서는 소비자피해에 대해서 살펴보기 이전에 우선 소비자피해가 일반적 피해와 구별되는 점을 먼저 검토해 보았다. 이어서 소비자불만 및 소비자문제 등으로 대표되는 유사개념과 구별되는 의미로서의 소비자피해에 대해서 정의한 뒤 소비자피해의 유형을 검토하고 마지막으로 소비자피해가 발생한 경우 소비자들이 취하는 대응행동에 대해서 살펴보기로 한다.

1. 소비자피해의 정의

(1) 일반적 피해와의 구별

소비자피해(Consumer Damage)란 소비자가 사업자로부터 구입한 물품의 사용 또는 용역을 이용하는 과정에서 물품의 하자 또는 결함이나 사업자의 채무불이행 또는 불법행위 등으로 인하여 입은 생명·신체·재산·정신상의 손해를 뜻한다(소비자원, 2017).

한편 일반적인 의미에서의 ‘피해’란 민법상의 채무불이행과 불법행위 또는 형법상의 범죄행위에 의해 생명·신체·명예·재산상 피해를 입은 경우를 말한다. 타인의 불법행위 또는 범죄행위로 인하여 손해를 입은 피해자는 민법상 채무불이행 또는 불법행위책임에 따른 손해배상청구와 형법상의 책임을 청구할 수 있다. 소비자피해가 일반적인 피해와 구별되는 근본적인 차이는 민법이 가정하는 권리와 의무의 주체는 ‘자연인(사람)’과 ‘법인’이지만 소비자피해에 있어서는 ‘소비자’로 대체된다는 점이다. 따라서 소비자의 개념부터 알아보기로 한다.

우리 「소비자기본법」 및 동법 시행령에서는 소비자를 “사업자가 제공하는 물품이나 용역을 소비생활에 사용하는 자 또는 생산 활동에 사용하되 최종적으로 사용하는 자”로 정의하고 있다.

「소비자기본법」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “소비자”라 함은 사업자가 제공하는 물품 또는 용역(시설물을 포함한다. 이하 같다)을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자 또는 생산 활동을 위하여 사용하는 자로서 대통령령이 정하는 자를 말한다.

「소비자기본법시행령」

제2조(소비자의 범위) 「소비자기본법」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1호의 소비자 중 물품 또는 용역(시설물을 포함한다. 이하 같다)을 생산 활동을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 제공된 물품 또는 용역(이하 “물품등”이라 한다)을 최종적으로 사용하는 자.
다만, 제공된 물품등을 원재료(중간재를 포함한다), 자본재 또는 이에 준하는 용도로 생산활동에 사용하는 자는 제외한다.

우리 법에서는 전체 법체계를 아우르는 통일적인 소비자 개념을 가지고 있다기보다는 사실상 개별 법률의 목적에 따라 다양한 정의를 두는 다원화 방식을 채택하고 있다.⁶⁾ 그러나 그 중에서도 「소비자기본법」에서 정하고 있는 소비자의 정의는 우리나라 소비자정책의 기본이 될 뿐만 아니라 소비자와 사업자간의 분쟁을 원활히 해결하기 위해 제정된 「소비자분쟁 해결기준」의 작성 근거가 되고, 나아가 「할부거래에 관한 법률」, 「방문판매 등에 관한 법률」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등

6) 구체적으로 서희석(2017)에 따르면 소비자 정의의 유형은 모두 세 가지로 나누어지는데 「소비자기본법」의 정의를 기본으로 하는 A유형(「소비자기본법」, 「할부거래에 관한 법률」(할부거래법), 「방문판매 등에 관한 법률」(방문판매법), 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(전자상거래법)), 법률의 목적에 따라 독자적으로 정의하는 B유형(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」(표시광고법), 「식품안전기본법」, 「부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률」) 마지막으로 소비자계약의 정의에서 간접적으로 정의하는 C유형(「국제사법」)이라고 한다.

기타 소비자계약에 관한 주요 특별법상의 소비자 정의에도 큰 영향을 미치고 있다는 점에서 의의가 있다(서희석, 2007).

정리하면 소비자는 ‘사업자’로부터 재화 또는 용역을 제공받아 최종적으로 ‘소비’하는 자이다. 법률적인 관점에서는 여기서의 ‘자(者)’의 개념을 자연인(사람)으로만 한정되지 않아 그로부터 비롯되는 추가적인 법률상의 논의가 최근 진행되고 있으나 이 논문에서는 여기서의 소비자는 사람으로 한정하기로 한다. ‘소비자’에 해당하게 되면 일반적으로 대등한 주체 간의 거래관계를 전제하는 계약법에서 부여하지 않는 특별한 보호를 특별법(할부거래법, 방문판매법, 전자상거래법 등)의 형태를 통해 받게 된다. 이는 소비자와 사업자의 불평등을 인정하고 양자 간의 실질적인 평등을 실현하기 위해 상대적 약자인 소비자를 보호하는 취지이다(고형석, 2008).

(2) 유사개념과의 구별

이 논문에서는 ‘소비자피해’(Consumer Damage)가 연구의 주요 관심 대상이다. 따라서 먼저 본격적인 논의에 앞서 ‘소비자피해’가 ‘소비자문제’(Consumer Problem) ‘소비자불만’(Consumer Complaints)과 어떻게 다른지 살펴볼 필요가 있다. 우선 소비자문제란 소비자의 이익을 침해하는 문제를 두루 일컫는 것으로 소비자가 재화나 서비스를 구입·사용하는 과정에서 일어나는 소비자의 피해 또는 소비자의 불이익을 말한다(심유조·여정성, 2012). 소비자문제를 바라보는 관점에 따라서 소비자피해와 소비자문제는 구별된다. 즉, 소비자문제를 구매 및 소비 행동 등 구매경험과 관련된 문제로 한정해서 지칭(협의의 소비자문제)하면 소비자피해와 소비자문제가 유사한 개념이라고 할 수 있으나, 소비자문제를 단순히 현재 발생한 손해뿐만 아니라 광범위한 소비생활 전체에서 앞으로 나타날 가능성을 지닌 잠재적 피해까지 포함한다는 개념(광의의 소비자문제)에서는 소비자문제는 소비자피해보다 더 넓은 개념으로 정의된다(김영신, 1994; 심유조·여정성, 2012).

또 다른 유사개념으로 소비자 불만이 있다. 소비자 불만과 소비자피해와의 관계를 보는 시각에서도 견해가 나뉜다. 첫 번째 견해는 소비자 불만을 소비자피해와 배타적으로 구분하며 소비자 불만이란 소비자에게 실질적인 손해가 나타나지는 않았지만 물품 또는 용역의 효용이나 사업자의 사후조치 및 거래행태와 관련하여 소비자가 가졌던 합리적인 기대에 미치지 못한 상태로 정의하는 시각이다(한국소비자원, 2017; 김정숙, 2017). 다른 하나는 양자를 별개로 보긴 어려우며 소비자불만 중에서 소비자가 인용할 수 있는 정도의 수준까지가 소비자 불만이며, 수인한도를 넘어 피해구제신청 등으로 발현되는 것이 소비자피해(김석철, 2002)라고 보는 견해이다. 그러나 어떤 견해를 취하더라도 소비자피해가 소비자 불만보다는 갈등이 심화된 개념이라는 점에서는 인식을 같이 한다.

본 연구는 실제로 소비자에게 물리적인 손해가 발생한 이후 그 손해에 대하여 사업자와 종국적으로 합의하는 과정에 관심을 가지고 있으므로 소비자피해를 정의함에 있어 소비자의 정의를 참고하기로 하였다. 따라서 이 연구에서의 소비자피해란, 소비자가 사업자로부터 물품 및 서비스를 구입(이용)하는 과정에서 물품의 하자·결함, 사업자의 채무불이행, 불법행위 등으로 인해 발생한 소비자의 생명, 신체, 경제, 정신상의 손해로써 단순한 상품 및 서비스의 품질불만, 가격 불만족 등 단순한 불만의 토로를 넘어서는 수준으로 정의된다.

2. 소비자피해의 유형

소비자피해를 분류하는 기준은 다양하다. 크게는 소비자피해를 발생원인의 측면에서 내용상의 피해와 거래상의 피해로 나누기도 하고, 피해의 성질에 따라 생명·신체의 안전 침해와 경제적 손해로 나눈다. 또는 피해의 형태면에서 소액다수, 고액다수, 소액소수, 고액소수의 피해로 분류하기도 한다(권오승, 2005). 이처럼 소비자피해를 분류하는 다양한 기준에 대해 좀 더 상세히 검토한 결과는 아래와 같다.

(1) 피해 발생 원인에 따른 분류

피해의 발생 원인에 따른 분류에서는 소비자피해는 내용상의 피해와 거래상의 피해로 나뉜다. 이때 내용상의 피해란 상품의 내용상의 흠이나 결함으로 인한 손해를 의미한다. 또한 내용상의 피해는 손해가 제품이나 서비스 그 자체에 그치는 경우와 추가적으로 확대되어 생명·신체의 안전 또는 재산상 확대손해로 인한 경우로 나눌 수 있다. 거래상의 피해는 소비자가 거래과정에서 사업자의 부당한 가격결정, 불공정 약관 또는 거래조건, 부당표시 및 허위광고 등으로 인한 손해를 말한다.(심유조·여정성, 1996)

또 다른 기준으로는 발생 원인에 따라 구조적 피해와 개인적 피해로 나누어 보는 것이다. 구조적 피해는 소비자의 선택권을 제한하는 시장 여건으로 인한 소비자피해를 의미하며, 개인적 피해는 구매가 이루어진 후 개개인의 기대와 같은 판단 기준과 비교하여 개별 소비자가 경험하는 부정적 결과로 인해 야기되는 소비자피해를 지칭한다(손지연, 2015). 구조적 소비자피해의 원인으로는 상품과 서비스의 가격·품질에 대한 불완전 정보, 담합·카르텔에 의한 경쟁의 왜곡, 기업의 허위 과장 광고 등을 꼽을 수 있으며 개인적 피해의 원인으로는 소비자 대상의 사기성 기만행위, 오인가능성이 있는 광고, 불공정 계약·영업행위, 위해한 제품의 판매, 소비자 불만 제기에 대한 부적절한 구제 등을 꼽을 수 있다(같은연구, 21p).

(2) 피해의 성질에 따른 분류

소비자가 입은 피해의 성질에 따라서도 분류할 수 있는데 생명·신체 등의 안전을 침해하는 신체적 안전 침해와 재산상의 손실인 경제적 손해로 나눌 수 있다. 생명·신체 등의 안전침해는 그 피해의 결과를 되돌릴 수 없다는 점에서 가장 심각한 유형의 피해라고도 할 수 있다(권오승, 2005).

(3) 피해의 형태에 따른 분류

피해의 형태면에서는 소액다수, 고액다수, 소액소수, 고액소수 피해로 분류할 수 있다(권오승, 2005). 구체적으로는 피해액과 피해자의 수로 구분하는 방식이다. 개별적인 피해액은 소액이나, 피해자의 수는 많은 ‘소액다수피해’가 소비자피해의 전형적인 모습이며 부당한 가격결정, 불공정 약관, 부당한 표시에 인한 피해가 이의 예에 해당한다. 소액 소수피해의 경우로는 세탁소에 의류세탁을 의뢰한 뒤 의류가 손상된 경우 등을 생각해 볼 수 있다. 한편, 고액 다수피해는 피해액이 고액이고 그 피해자의 수도 다수인 경우로 주로 유해한 식품이나 자동차 결함에 의한 소비자의 신체·안전이 침해된 경우를 들 수 있다. 고액 소수피해는 의료과실로 인한 신체·안전상의 침해로 인한 피해 등을 말한다.

(4) 민법상의 분류

소비자피해를 발생시킨 원인행위가 어떤 위법행위에 해당하느냐에 따라서도 소비자피해를 분류할 수 있다. 기본적으로 소비행위에서 발생하는 상품 인도와 대금 지급의 법률관계를 민법상의 채권, 채무관계와 연결시켜 민법 채권편의 ‘계약’, ‘사무관리’, ‘부당이득’, ‘불법행위’의 규정 등의 적용 가능 여부를 검토해 보는 것이다. 민법이 규정하고 있는 손해배상청구권은 크게 ‘채무불이행’(민법제390조)과

‘불법행위’(민법 제750조)로 인한 피해로부터 발생된다. 채무불이행이란 채무자의 귀책사유로 인하여 이행기까지 채무의 내용에 따른 이행을 하지 않은 객관적인 상태를 뜻하며 민법은 채무불이행을 다시 이행지체, 이행불능, 불완전이행으로 나눈다.⁷⁾ 불법행위란 고의 또는 과실로 위법하게 타인에게 손해를 가하는 행위를 말한다(민법 제750조). 민법에서 말하는 고의란 위법한 결과를 인식하면서도 의욕적으로 행동하는 것을 의미하며, 과실이란 응당 결과가 발생할 것이라는 것을 알고 있어야 함에도 부주의하여 알지 못하고 행동하는 것을 말한다(김형배, 2016). 민법은 과실의 종류를 다시 나누어 추상적 과실과 구체적 과실로 개념상 구분하는데, 추상적 과실이란 평균적인 일반인으로서 거래상 요구되는 사회통념상의 일반적인 주의를 게을리 한 것으로서 ‘선량한 관리자의 주의’(민법 제374조)를 다하지 못한 것을 의미한다. 민법에서의 유상 계약의 주의의무는 대체로 추상적 과실을 의미한다. 한편 구체적 과실이란 행위자 개인의 역량(지식이나 능력), 개별적 상황에 따른 주의를 다하지 않은 것으로서 보통은 자기재산과 동일한 주의를 다하지 않은 경우를 말한다. 이는 무상 계약에 적용되는 귀책사유로 구체적으로는 ‘무상수치인의 주의의무’(민법 제695조), ‘친권자의 주의의무’(민법 제922조), ‘상속재산의 관리’(민법 제1022조)에 적용된다. 채무불이행과 불법행위는 모두 채무자나 가해자의 귀책사유(고의 또는 과실)를 요구하는 위법행위라는 점에서는 공통적인 성질을 지니나 불법행위는 법률에 반하는 행위이며 채무불이행은 계약에 반하는 행위라는 점에서 다르다(심유조·여정성, 2012). 이러한 점에서 채무불이행은 계약에 구속된 당사자(채무자와 채권자)사이의 상대적 법률관계에서 발생하는 것이나 불법행위는 누구든 피해자가 될 수 있다.

7) 이행지체는 채무자지체라고도 하며, 채무자가 채무의 이행이 가능함에도 불구하고 이행을 하지 않는 것이다. 이행불능은 계약의 성립이후 채무자에게 발생한 사유로 인하여 채무자가 채무를 이행할 수 없는 상태에 놓인 것을 의미하며 불완전이행은 불완전 급부라고도 하며 채무자가 적극적으로 이행행위를 행하였으나(급부의 이행) 완전하게 이행하지 못하여 계약의 목적이 완전히 달성되지 못한 것을 의미한다.

(5) 한국소비자원의 분류

한국소비자원에서는 소비자피해를 정의하며 소비자피해는 물품의 하자 또는 결함이나 사업자의 채무불이행 또는 불법행위로 인한 피해로 나눈다(한국소비자원, 2017). 구체적으로는 앞에서 살펴본 손해의 양상과 원인에 따른 분류를 크게 세 가지로 나누고 있다. 첫째로는 물품의 하자 또는 결함을 들 수 있으며 그 예시로 유모차의 접힘 장치 결함, 휴대폰의 메인보드 결함, 놀이기구의 결함 등을 들 수 있다. 두 번째로 채무불이행의 예시로는 A/S불이행, 배송약속 불이행, 부대서비스 불이행 등을 꼽을 수 있으며 불법행위에 대해서는 이산화물 파손사고, 스키장에서의 안전사고, 병원에서의 의료사고 등을 대표 예시로 꼽힌다(한국소비자원 2016; 한국소비자원 2017).

(6) 소결

이 연구에서는 소비자피해를 크게 ‘발생 원인’과 ‘피해의 성질’로 구분하였다. 우선 발생 원인에 따라서는 ‘내용상 다툼’과 ‘거래상 다툼’으로 분류하였다. 구체적으로 ‘내용상 다툼’이란 상품의 하자 또는 그로 인한 재산, 신체, 생명상의 확대손해의 결과로서 발생한 피해에 대한 양 당사자의 입장차를 말하며, ‘거래상 다툼’이란 사업자의 부당행위, 불공정 약관 및 거래조건, 가격조건, 부당 표시 및 허위광고 등 거래자체에 대한 양 당사자 간의 해석 차이에 근간한 다툼을 말한다.

또한 피해의 성질로 구분하여 재산적 피해와 신체적 피해(비재산적 피해)로 분류하였다. 재산적 피해의 유형으로는 인상된 가격, 제품의 수리 및 교체비용, 하자 있는 제품으로 인한 비용, 문제 해결과정에서 소요되는 비용, 자산 가치의 손실, 문제 해결을 위한 시간의 낭비로 초래된 임금손실분기타 재산에 의한 피해 등이 포함되며 이에 반해 신체적 피해는 생명·신체상의 위해 및 위해의 가능성으로 한정하였다.

3. 소비자피해에 따른 대응행동

앞에서 소비자피해의 정의와 그 유형을 살펴보았다. 연장선상에서 소비자피해를 입은 소비자가 어떠한 방식의 대응행동을 취하느냐에 관련된 연구는 소비자, 기업, 정부에게 모두 중요한 의미를 갖는다(류미현·이승진, 1997). 일반적으로 소비자불평행동은 사업자로부터 구입한 물품 또는 서비스를 이용하는 과정에서 소비자가 가졌던 합리적인 기대에 미치지 못해 발생하는 심리적 상태인 소비자불만을 외부로 표현하는 행동이라는 점에서 불만호소행동, 불만대응행동 등의 개념과 유사하게 사용되고 있다(Seo&song, 2006; Jung &Yeo, 2010; 이영애·임수지, 2013 재인용) 소비자불평행동의 유형은 학자에 따라 다양하게 정의되나 일반적으로는 행동의 범위나 수준에 따라 위계적으로 이해될 수 있다(이영애·임수지, 2013). 이는 소비자가 본인의 불만을 전달하는데 투입되는 경제적, 심리적 비용이 공적 불평행동에서 가장 크기 때문이다(이영애·임수지, 2013; 전상민, 2017). 즉, 행동하지 않는 것보다는 행동하는 편이, 행동을 하는 이상 공적대상에게 하는 것이 보다 높은 수준의 불평행동이라고 간주할 수 있다.

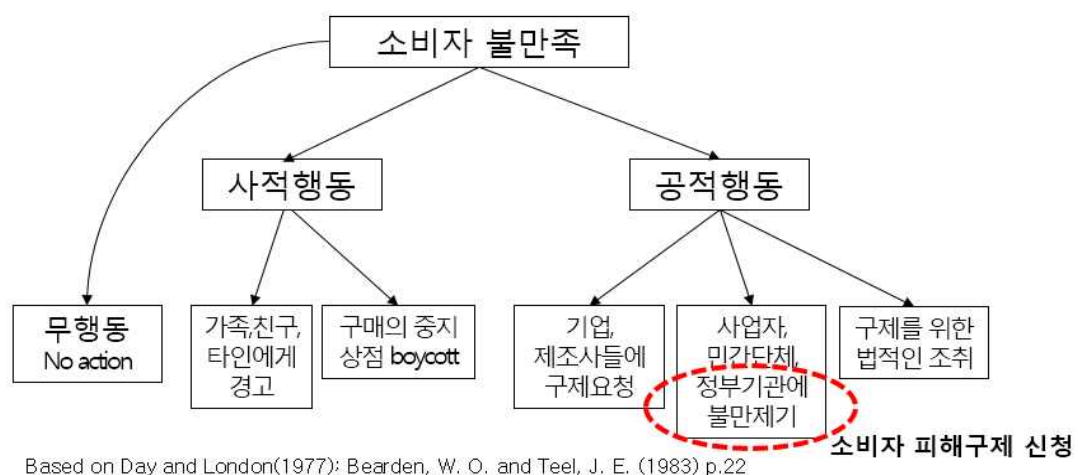
구체적인 유형을 살펴보면 우선 크게 ‘행동’과 ‘무 행동’으로 구분한 유형이 있다. 구체적으로 살펴보면 이들은 소비자 대응행동을 크게 소비자 불만 상황에서 소비자가 실제로 어떠한 행동을 취했는지 여부에 따라 ‘무 행동’과 ‘행동’으로 구분하였다. 무행동이란 공개적인 대응행동을 하지 않는 것을 말한다. 행동은 다시 어떤 대상에게 구체화할 것인지에 따라 사적행동과 공적행동으로 구분하는데 구체적으로 사적행동은 가족, 친지, 타인에게 불만을 표출하거나(부정적 구전행위), 구매 철회 등을 뜻하며, 공적행동은 제조업체나 민간 소비자단체 및 정부기관에 직접적인 보상을 요구하는 것과 법적 조치를 취하는 행동이다(Day and Landon, 1977; Bearden and Teel, 1983).

Singh(1988)은 소비자불평행동을 직접행동, 사적행동, 제3자 대응으로 유형화하였다. 여기서의 직접 행동이란 제품 또는 서비스에 불만족하거나 피해를 입은 소비자가 사업자에게 직접 불평을 제기하는 행동과 잊어버리는 경우를 포함한다. 사적행동은 친구나 친지 등 주변 지인에게 불평(부정적 구전)하거나 더 이상의 구매를 중단(이탈)을 말하며 제3자 대응은 소비자단체 등에 불평하거나 정부기관 등 법적행동을 의미한다.

Kolodinsky(1995)는 무행동, 사적행동, 공적행동, 사적행동과 공적행동 4단계로 분류하였으며, 이진국(1996)은 소비자대응행동을 무행동, 사적행동, 불평과 사적행동, 모든행동(제3자행동, 불평, 사적행동을 함께 함)으로 재정리하였다(류미현·이승신, 1997 재인용)

이처럼 다수의 연구에서 살펴본 것처럼 소비자가 물건 또는 서비스를 사용(이용)하는 과정에서 발생한 본인의 피해상황에 대응하는 유형은 학자에 따라 다양하게 분류될 수 있으나 주로 공적 행동의 하나의 유형으로서 제3자 불평행동과 함께 간주되었다(Bearden and Teel, 1983). 따라서 본 연구에서 말하는 소비자피해구제단계란 소비자가 실제적인 본인의 피해상황을 공적 기관의 일종인 한국소비자원에 알리고 본인의 피해구제를 요청하는 상황을 말하며 이는 법적 대응(소송)을 제외하고는 최고 수준의 공적 행동에서의 불평행동이라고 할 수 있다.

[그림 2-1] 소비자대응행동과 피해구제 제도의 개념도



제 2 절 소비자피해구제 제도와 합의

본 절에서는 우선 소비자피해구제 제도의 의의 및 필요성에 대해 고찰하였다. 이어서 국내 소비자피해구제 제도의 유형을 전반적으로 살펴보았으며 그 중에서도 한국소비자원에서의 피해구제제도를 중심으로 검토하였다.

1. 소비자피해구제의 의의와 필요성

근대민법의 3대 원칙 중 계약자유 원칙이란 계약의 양 당사자가 평등함을 전제로 개인의 자유로운 의사에 기초하여 법률관계를 형성한다는 원칙이다(김형배, 2016). 구체적인 내용으로 계약의 당사자는 계약의 체결 여부, 상대방의 선택, 계약 내용의 형성, 계약 방식의 선택을 자유롭게 결정할 수 있고 그 합의내용이 사회양속에 반하지 않는 한 합의내용에 기속된다. 이러한 계약자유 원칙은 사적자치, 과실책임의 원칙과 더불어 자본주의경제의 발전에 공헌하였음을 물론이다. 그러나 자본주의제의 진전과 더불어 경제적·사회적 격차가 발생함에 따라 더 이상 계약의 양 당사자의 균등한 지위를 전제하는 계약 자유의 원칙은 수정이 불가피하게 되었다.

최종 소비자와 사업자 간의 소비자 계약도 양 당사자의 지위가 대등하지 않은 계약 형태의 대표적인 경우이다. 따라서 소비자피해의 근본적인 원인은 사업자와 소비자 사이의 불균형한 지위이며 특히 최근 해외직구 등 국제적으로 경쟁이 심화된 상태에서의 치열한 판매 및 가격경쟁, 신기술 발전에 따른 전자상거래와 모바일 거래 등 유통채널의 다변화, 제품과 서비스의 기능이 점차 복잡해지는 상황은 이러한 근본적인 문제를 더욱 심화시키는 요인이 되고 있다.

또한 소비자피해는 고유의 특징을 가지는데 김석철(2002)에 따르면 소비자피해는 대량생산, 대량판매에 따라 보편적으로 일상생활에 널리 발생하는 반면(피해발생의 보편성), 고도화된 기술에 의한 제조과정과 복잡한 유통단계로 인해 피해가 발생하는 경우 원인 규명이 곤란하고

(원인규모의 곤란성), 침단제품, 표준화 제품 등 소비자로서는 지위의 불평등에 따라 사업자가 제공한 대로 받아들일 수밖에 없음에도 만약 위험한 결함제품이 대량으로 유통될 경우 다수의 소비자의 생명, 신체, 재산상의 중대한 위해를 광범위하게 미칠 가능성이 있다고 한다(소비자 피해의 심각성). 이러한 특성으로 인해 소비자와 사업자 간의 분쟁은 증가하는 추세이다.⁸⁾ ‘2017 소비자피해구제 연보 및 사례’에 따르면 2017년에 한국소비자원에 접수된 피해구제 건수는 총 38,303건으로 최초로 2014년에 33,030건으로 연간 3만건을 넘긴 이후 매해 증가하는 추세이다(한국소비자원, 2017).

이러한 상황 아래에서 소비자는 사업자에 비해 조직되어 있지 않으며, 해당 품목에 대한 지식 및 정보의 접근성이 사업자에 비해 열악하며 무엇보다도 본 분쟁을 해결하기 위한 시간과 비용을 객관적으로 가늠하지 못해 그 결과 분쟁해결을 위한 시도를 아예 포기하거나 불합리한 시간동안 분쟁을 지속하는 경우 등 사업자와의 자율적인 합의 또는 협상을 통해 분쟁을 해결하는 것이 쉽지 않다(이혜림·김학린 2016; 이은경, 2012). 이에 이은경(2012)은 오늘날의 소비자피해는 개인의 능력을 초월하는 것처럼 보이며 현실적인 양자의 불평등을 고려하여 상대적 약자인 소비자가 사업자와의 계약에서 피해를 입었을 때에는 적극적이고 신속하게 피해를 구제할 수 있는 정책이 필요하다고 하였다.

사회적 비용의 측면에서도 적절한 피해구제 제도는 필수적이다. 우리나라 국민의 약 13.6%(약 554만 명)의 소비자가 연간 최소 1회 이상의 소비자피해를 경험했고 이로 인한 비용이 약 4조 3천억 원에 이른다는 추계연구(손지연, 2015)와 대법원에 접수된 1심 민사본안사건 중 소액사건⁹⁾이 약 68만 건으로 전체 민사 본안사건 중 70.5%를 차지하고 있다는 통계결과¹⁰⁾를 살펴보면 소비생활에서의 당사자 간의 갈등이 장기화

8) 이경옥(2003), “대안적분쟁해결제도(ADR)로서의 온라인분쟁해결시스템(ODR)의 평가”, 소비자학연구, 14(2), 179.

9) 소액사건이란, 금전지급을 목적으로 하는 소송에서 민사소송법을 엄격하게 적용하여 진행하는 경우 시일이 오래 걸리고 절차가 복잡해 법원 및 당사자에게 경제적 손실이 발생하기 때문에 간소화된 특례 절차인 ‘소액사건심판법’을 적용해 처리하는 사건을 말하며 대법원은 2017.1.1.부터 민사 소액사건 최고액을 3000만원까지 확대하였다.

10) 사법연감 2016-2017 각년도, 법원행정처.

되는 경우 결국 사회적 비용을 발생시키는 사회적 문제임을 알 수 있다.

따라서 갈등의 초기 단계에서의 신속한 분쟁 해결은 곧 사회적 비용을 절감할 수 있는 기회로 연결될 수 있다. 그러나 소비자가 피해구제 상황을 기업에게 알리고 직접적으로 문제 제기를 하는 경우는 소비자가 사업자에게 직접적으로 문제 제기를 하는 경우는 실제로 소비자불평행동 유형 중 가장 낮은 것으로 보고되었다(유두련, 2008; 유소이, 20003; 전상민 2017 재인용). 이처럼 소비자 분쟁에 있어서 소비자는 사업자에 비해 지식과 정보의 접근성에 있어서 상대적으로 불리한 위치에 있으며 생업 등에 종사하므로 온전히 분쟁의 해결을 위해서만 집중할 수 없어 자력으로 사업자와 적절한 합의를 도출하거나 정당한 구제를 받지 못하는 경우가 많다. 하혜영(2008)과 송민수 외(2013)도 소비자분쟁이 가진 이러한 특성으로 인해 제3자 개입에 의한 효율적 분쟁해결이 개인적, 사회적 이유로 요구된다고 하였다.

헌법(제124조)으로부터 부여된 소비자기본권을 보장하기 위해 소비자기본법에서 ‘물품 등을 사용으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리’를 소비자의 8대 권리로 명시하고 있으며(소비자기본법제4조의5) 이를 실현하기 위한 법령의 제(개정), 행정조직의 정비 및 운영, 필요한 시책의 수립과 실시를 국가 및 지방자치단체에 위임하고 있다(소비자기본법제6조).

위의 관점을 종합하면 소비생활 중에 불가피하게 직면하게 되는 소비자피해와 관련하여 사회적 비용을 절감하고 헌법 및 소비자기본법에 보장된 소비자의 보상받을 권리의 보장을 위해 사업자로부터 적절한 보상조치를 신속히 받을 수 있는 제3자 개입에 의한 효율적 분쟁해결의 수단이 필요하다. 이러한 소비자피해구제 제도는 ‘소비자 보호의 시대’에서 ‘소비자 주권의 시대’로 패러다임이 전환되는 요구에 발맞추어 소비자 스스로 문제를 인식하고 본인의 권리주장을 할 수 있는 형태로 운영될 필요가 있다.

2. 국내 소비자피해구제 제도의 운영

이 관에서는 소비자에게 생명·신체·재산상의 피해가 발생한 경우, 국내에서 소비자가 피해의 회복을 위해 선택할 수 있는 사후적 소비자피해구제 제도를 주체별로 분류하여 검토하였다. 크게 다섯 가지로 분류할 수 있었으며 사업자에 의한 피해구제, 소비자 단체 등에 의한 피해구제, 한국소비자원에 의한 피해구제, 행정기관 등에 의한 피해구제, 사법기관에 의한 피해구제가 있으며 세부적인 내용은 아래와 같다.

1) 사업자에 의한 소비자피해구제

소비생활에 있어서 소비자와 사업자의 기대수준이 다르며 거래가 복잡해짐에 따라 분쟁은 필연적으로 발생하는데 원칙적으로는 분쟁의 양 당사자의 주도아래 자율적으로 협상력을 발휘하여 원만한 상호합의를 이루는 것이 가장 이상적인 소비자피해의 구제방법일 것이다. 소비자 측면에서는 소비자가 직접 해당 기업에게 문제제기 하는 경우 그 어떤 방법보다도 가장 신속하고 적절한 수단으로 해결할 수 있으며, 사업자 입장에서도 이에 적극적으로 대응함으로써 판매하는 제품 또는 서비스의 결함정보를 획득하여 품질을 개선하고 불평고객을 충성고객으로 전환 시킬 수 있는 기회를 마련할 수 있기 때문이다(박진영, 문숙재, 1990; 이영애, 임수지, 2013; 전상민 2017 재인용). 그러나 소비자들은 사업자간의 상호교섭을 통한 해결보다는 행정규제 개입방식 또는 사법절차에 의한 권리보전을 방식을 선호하는 것으로 나타났다(정헌주·김경배, 2001).

또한 소비자기본법에서도 사업자의 자율적 불만처리를 권장하고 있으며(소비자기본법 제53조, 제54조) 정부에서도 소비자와 사업자의 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 ‘소비자분쟁해결기준’¹¹⁾을 지속적으로 개정하며 소비자와 사업자간의 직접적 분쟁해결을 돕고 있다.

11) 1985년 12월 31일 소비자보호법에 의거하여 40개 업종 149개 품목에 대하여 ‘품목별 소비자피해보상규정’을 제정하고 고시한 이후 2007년 3월 28일 새로이 시행된 소비자기본법에 의거하여 ‘소비자분쟁해결기준’이라는 명칭으로 변경되었다.

2) 소비자 단체에 의한 소비자피해구제

우리나라의 경우 소비자 권리 행사의 효용성과 소요되는 사회적 비용 등을 종합적으로 고려하여 소비자권익보호를 위해 한국소비자원 및 등록 소비자단체에 의한 무상의 피해구제 서비스를 제공한다. 이는 관련 법률에 의해 보장되어 소비자가 자신의 권리를 적극적으로 주장하여 정당한 권리가 포기되지 않도록 지원하며, 부당한 소비자 거래를 하는 사업자가 부당한 경제적 이득을 취하지 못하도록 기능한다(김도년·이동하, 2018).

소비자단체에 의한 피해구제는 소비자단체가 소비자의 대리인이 되어 소비자 불만 및 소비자피해를 처리하기 위한 상담, 기초정보 제공 및 당사자 간의 합의권고를 시도함으로써 소비자피해를 구제하는 방법이다(소비자기본법 제65조 제1항). 이를 절차도로 표현하면 [그림2-1]과 같다.

양 당사자 간의 합의가 원만히 이루어지지 않을 때에는 소비자를 대리하여 한국소비자원의 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있으며, 자율적 분쟁조정도 동법 제31조 제1항 본문에 의거하여 가능하다. 또한 2006년에 개정된 소비자기본법에서는 소비자단체소송제도를 도입하며 일정한 요건을 갖춘 소비자단체·사업자단체·비영리민간단체가 소비자의 생명, 신체, 재산 등 소비자권익을 침해하는 사업자의 위법한 행위에 대하여 법원에 금지, 중지를 청구할 수 있게 하였다(동법 제70조, 제73조, 제75조)

3) 행정기관 등에 의한 소비자피해구제

행정기관 등에 의한 소비자피해구제는 행정기관이 소비자와 관련된 분쟁에 개입하여 사업자와의 관계에서 중재 및 조정을 시행하거나 좀 더 강제력 있는 시정명령, 시정조치 등을 통하여 소비자의 피해를 회복하려는 시도이다.

지방자치단체의 경우 현재 다수의 광역지방자치단체 또는 기초자치단체에서 소비자피해구제를 위해 전담기구를 설치하여 소비자피해를 처리하고 있다(유재운, 2011). 한편 제3차 소비자정책기본계획(2015~2017)에서도 ‘지역 소비자행정 활성화 및 거버넌스 구축’을 중점과제의 하나로 채택하였으며 지방의 특성과 다양한 소비자 욕구와 기대에 부합하기 위하여 지방 소비자 행정의 중요성이 부각되고 있다(지광석·하현상, 2015). 이에 각 지방자치단체는 소비자불만, 피해처리 기구인 소비생활센터를 설치하고 1372소비자상담센터를 통한 소비자 상담을 실시함에 따라 소비자상담 및 피해구제의 효율성 확보를 위한 노력을 지속적으로 개선하고 있다.

그러나 행정기관에서는 분쟁조정외 객관적인 심사절차나 판정권한이 없어 간접적인 공권력 행사에 그치고 있으며, 분쟁해결에 객관적인 시험검사 등이 필요한 경우 또는 양 당사자의 합의에 이르지 못한 경우 한국소비자원에 의뢰하여 처리할 수 있다(유재운, 2011). 한국소비자원에서 진행하는 피해구제 절차도 행정형에 속하므로(하혜영, 2011; 법무부, 2015) 여기에서 검토할 수 있으나, 이 연구의 주요 관심 사항이기 때문에 뒤에서 상세히 설명하기로 한다.

4) 사법기관에 의한 소비자피해구제

모든 자율적인 협상의 시도가 모두 좌절되는 경우 소비자는 포기하거나 법원의 소송에 의존할 수밖에 없다. 법원의 사법적 절차인 민사소송에 의한 해결은 당사자의 의사와 관계없이 소송법에 따른 엄격한 절차에 의거하여 법률에 의해 결정된 판사가 실체적 진실에 의거하여 판결한 뒤, 양 당사자는 그 결과에 종속되는 중국적인 분쟁의 해결 방식이다.

사법구제는 소비자와 사업자간의 구체적인 계약 관계에 따른 권리와 의무에 따른 계약법상의 법리를 적용하거나, 사업자의 위법한 불법행위가 있을시엔 불법행위와 관련한 법리를 적용하여 해당 피해의 회복을 시도한다. 그러나 소비자피해와 관련해서는 엄격하게 민법상의 입증책임 등을 고수할 경우엔 소비자와 사업자의 경제적 지위의 불평등, 정보 격차 등으로 인하여 소비자 피해를 효과적으로 구제할 수 없으므로 「제조물 책임법」, 「할부거래에 관한 법률」, 「독점규제 및 공정거래에 관한법률」, 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한법률」 등의 특별법은 민법상의 일반원칙으로부터 예외를 두어 특별히 입증책임을 전환하여 상대적 약자인 소비자(피해자)의 권익보호에 기여하고 있다.

그러나 대체적으로는 법원의 판결을 통한 권리구제방식을 소액다수의 피해가 일반적인 소비자분쟁에 적용하기는 어렵고 재판 과정에서 많은 시간과 비용이 소모되어 소액·다수의 특징을 가진 소비자분쟁에 있어서는 제 3자에 의한 알선, 조정, 중재와 같은 대안적 분쟁해결(Alternative Dispute Resolution, ADR)이 비용과 시간의 측면에서 보다 적절하게 평가받고 있다(김인숙, 2007). 이중에서도 법무부가 2015년 국내 대체적 분쟁조정(ADR)기구를 상세 검토한 자료에 의하면 국내 소비자 분야에 있어 현재 가장 대표적이고 권위 있는 행정형 ADR기관으로 평가받고 있는 곳은 한국소비자원에서 진행하는 ‘소송 전 합의’제도로서의 피해구제·분쟁조정위원회 절차로 확인된다(법무부, 2015).

3. 한국소비자원에 의한 소비자피해구제와 합의

앞에서 전술한 바와 같이, 일반적으로 소비자 분쟁의 해결은 원칙적으로 민사소송을 통해 해결하여야 하나 소송은 비용, 기간, 절차 등의 번거로움이 발생할 수 있는 반면 한국소비자원 피해구제는 법원 판결과 달리 강제력은 없지만 비용 없이 신속히 분쟁을 해결할 수 있다는 장점을 가진 ‘소송 전 합의’의 절차로써 소비생활에서 발생하는 소비자피해를 구제하기 위해 피해구제 전문 인력의 사실조사와 전문가의 자문 등을 거쳐 관련 법률 및 규정에 따라 양 당사자에게 객관적이고 공정한 합의를 권고하는 제도이다. 여기에서는 피해구제 제도의 소개 및 법적 성격을 간략히 소개하고 피해구제 단계에서의 합의 성립의 의의 및 필요성을 살펴보고자 한다.

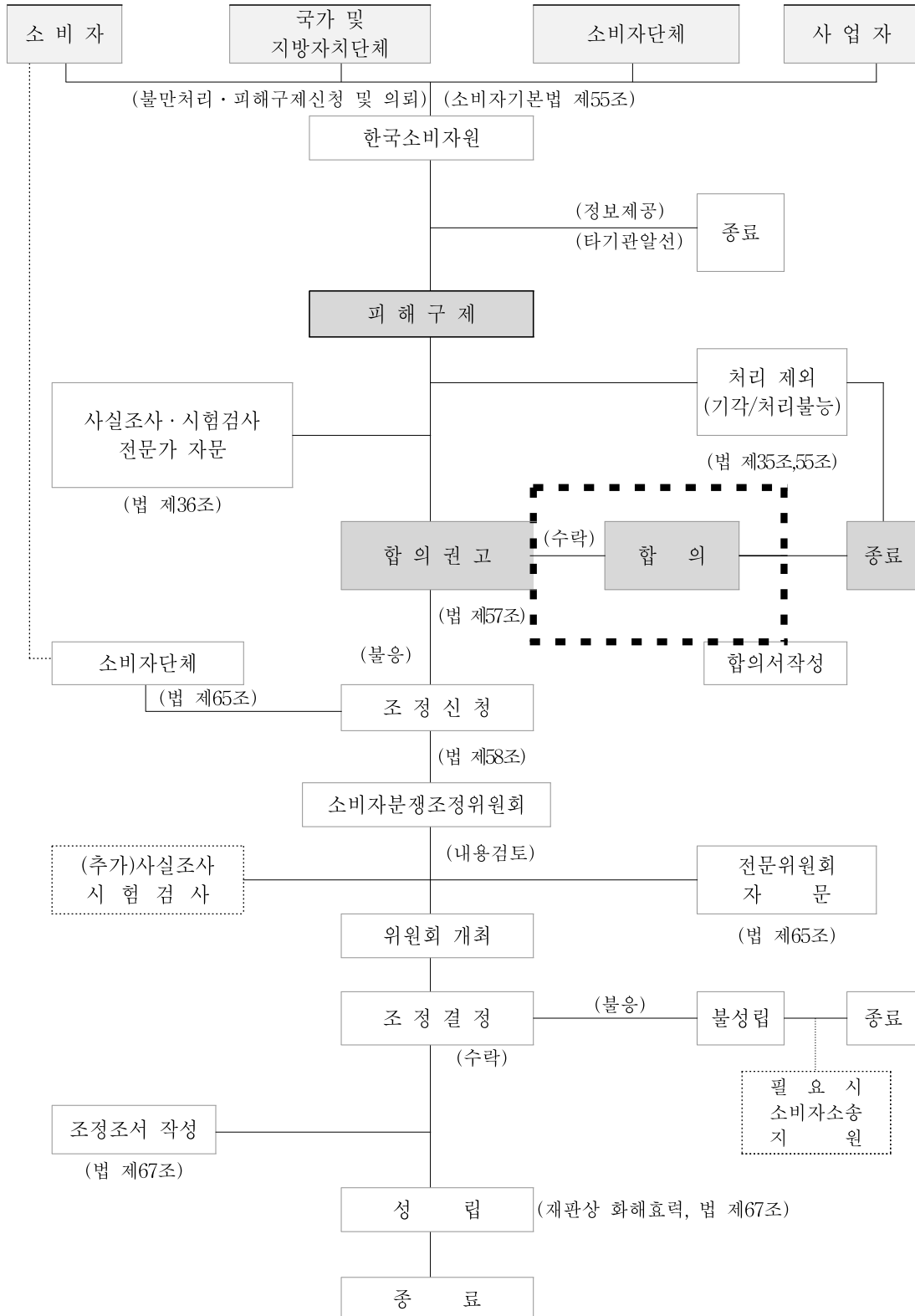
(1) 한국소비자원의 피해구제 제도의 소개

소비자는 물품의 사용 및 서비스의 이용으로 인하여 피해를 입은 경우 소비자기본법 제55조 제1항에 근거하여 직접 한국소비자원에 피해구제를 신청할 수 있다. 또한 앞에서 살펴본 것처럼 국가·지방자치단체 및 소비자단체 역시 소비자기본법 제55조 제2항에 의거하여 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있으며 제55조 제3항도 사업자 및 사업자단체도 소비자로부터 피해구제를 청구를 받은 경우 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.

이는 현재까지 소비자 분쟁이 발생했을 때 소비자들이 비교적 용이하게 접근할 수 있는 소비자피해구제의 대표적 수단이며 유재운(2011)은 한국소비자원이 소비자의 직접청구뿐만 아니라, 국가 및 지방자치단체, 사업자의 재의뢰 건까지 처리한다는 점에서 ‘소비자피해구제 전담기구’로 기능한다고 하였다.

한국소비자원의 피해구제제도 절차를 단계적으로 설명하면, 우선 소비자를 비롯하여 국가 및 지방자치 단체, 소비자 단체, 사업자의 요청에 따라 피해구제가 신청되면 상담을 통해 당사자 적격 등 적격요건을 갖춘 사건인지 여부가 검토된 후 사건이 접수된다. 이후 한국소비자원에 피해구제 접수되면 품목에 따라 해당 팀에 배정된 뒤 실질적인 절차의 첫 단계로 사건 담당 조정관이 배정된다. 담당 조정관은 해당 사건에 대해 사실조사 및 시험검사, 전문가 자문을 실시하고 그 결과와 종합적인 법령에 대한 해석을 근거로 동법 제57조에 따라 양 당사자에게 조정 전 합의로써 사전합의안을 권고하며 이 합의권고에 대해 양 당사자가 수락하는 경우 사건은 종결된다. 그러나 합의안은 양 당사자가 모두 동의하지 않는 이상 구속력이 없으며 이에 불응하는 소비자는 동법 58조에 의거하여 한국소비자원에 설치된 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있으며 조정결정이 양 당사자에 의거하여 수락되는 경우 동법 제67조에 의거하여 재판상 화해의 효력을 갖게 된다. 그 세부적인 절차는 [그림2-2]와 같다.

[그림 2-2] 한국소비자원의 소비자피해구제 절차도



출처: '2017 소비자피해구제 연보 및 사례집'

(2) 한국소비자원의 피해구제 제도의 법적 성격

우선 한국소비자원의 피해구제 제도의 법적성격을 밝히기 이전에 당사자간 분쟁을 해결하는 소송외적인 방식에 대해서 간략히 소개하고 그 중에서 이 연구의 중심 대상인 한국소비자원의 피해구제 제도의 법적 성격이 어떤 것과 유사한지를 개념적으로 비교하여 정의하기로 한다.

대안적 또는 대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution, 이하 ADR)이란 소송을 보완하는 대안적 수단으로서 법원보다는 비교적 자유로운 형식 아래에 당사자 간 또는 제3자에 의한 협상(negotiation), 중재(arbitration), 조정(mediation)을 통한 분쟁 당사자가 서로 수용할 수 있는 합의를 이끄는 점에 중점을 둔 분쟁해결 방법이다(이경옥, 2003; 하혜영, 2009; Stitt Allan, 2011).

ADR은 크게 다섯 가지 요소로 구성되어 있는데 우선 갈등 당사자들이 스스로 ADR 참여에 동의해야 한다는 점, 둘째로 갈등 당사자 또는 그 대표자들이 직접적으로 참여를 해야 한다는 점, 다음으로 중립자(제3자)는 갈등의 당사자들이 합의에 도달하도록 돕는 역할을 수행하지만 해결안을 강요할 권리를 갖고 있지 않다는 점, 이어서 당사자들은 결과물에 대하여 구속되기 보다는 동의 할 권리를 가지고 있어야 한다는 점, 마지막으로 모든 참여자들은 참여를 철회 할 수 있고, 그 과정에서 이탈하여 다른 곳에서 해결책을 찾을 수 있다는 점이다(O'Leary et al., 1999; 임동진, 2013 재인용).

이러한 각각의 요소를 앞에서 살펴본 한국소비자원의 피해구제절차에 적용하여 살펴볼 수 있다. 한국소비자원의 절차는 소비자의 직접 청구 또는 적어도 소비자의 의뢰를 통한 대리인의 접수가 가능하다. 또한 절차의 진행에 있어 법률에 의한 대리인(법정대리인)을 제외하고는 원칙적으로 소비자 및 사업자 양측이 직접 참여해야 한다. 조정관(제3자)은 합의를 돕는 역할을 수행하지만 강제력이 없어 직권합의가 불가하다. 마지막으로 소비자와 사업자는 합의안에 구속되지 않으며 소비자 또는 사업자는 언제나 이 모든 과정에서 이탈하여 소송 등 강제력 있는 절차 또는 자율적인 합의가 가능하다.

결론적으로 한국소비자원의 소비자피해구제 절차 역시 일종의 ADR이라고 할 수 있다. 다만 협상, 중재, 조정 등으로 나누어지는 ADR의 유형 중 소비자피해구제가 어떤 유형에 해당하며 어떻게 기능해야 하는가에 대한 논의는 현재까지는 적극적으로 진행되지 않다가 최근에 들어 기존의 소비자피해구제 제도의 기능을 정비해야 할 필요성이 있다는 지적¹²⁾들이 대두되며 한국소비자원을 중심으로 소비자피해구제 수단의 하나로써 소비자 중재의 도입가능성 및 법제화를 논의하기 시작하였다(정선주, 2008; 박성용, 2009; 송민수 외, 2013; 김도년·이종하, 2018). 따라서 현재 피해구제 단계에서 운용되고 있는 합의 도출방식의 법적성격을 어떻게 정의할 것인지에 대해서는 현재까지는 법률 등에 정해진 바가 없으며 추후 어떠한 방향으로 기능할 것인지에 대한 논의가 최근에 시작되고 있으므로 지속적인 관심이 필요한 분야이지만 이 연구에서는 이에 대해서는 논의하지 않기로 한다.

지금까지 위의 검토한 내용을 바탕으로 이 연구에서는 한국소비자원의 소비자피해구제 제도를 일종의 대안적 분쟁해결방법(ADR)의 일종으로 정의하고, 구체적으로는 ‘조정 전 합의’의 법적 성격을 가진 것으로 본다.

12) 박성용(2009)은 소비자를 위하여 설립된 기관에서 진행하는 소비자 분쟁해결기구의 피해구제는 사업자들의 입장에서 소비자에게만 유리할 것이라고 생각하거나, 사업자가 조정결정에 수락하지 않는 이상 분쟁이 종결되지 않는다는 한계, 조정기관의 신뢰성 저하 등으로 인해 소비자 분쟁해결업무가 위축되는 경향이 있다는 우려를 표한바 있다.

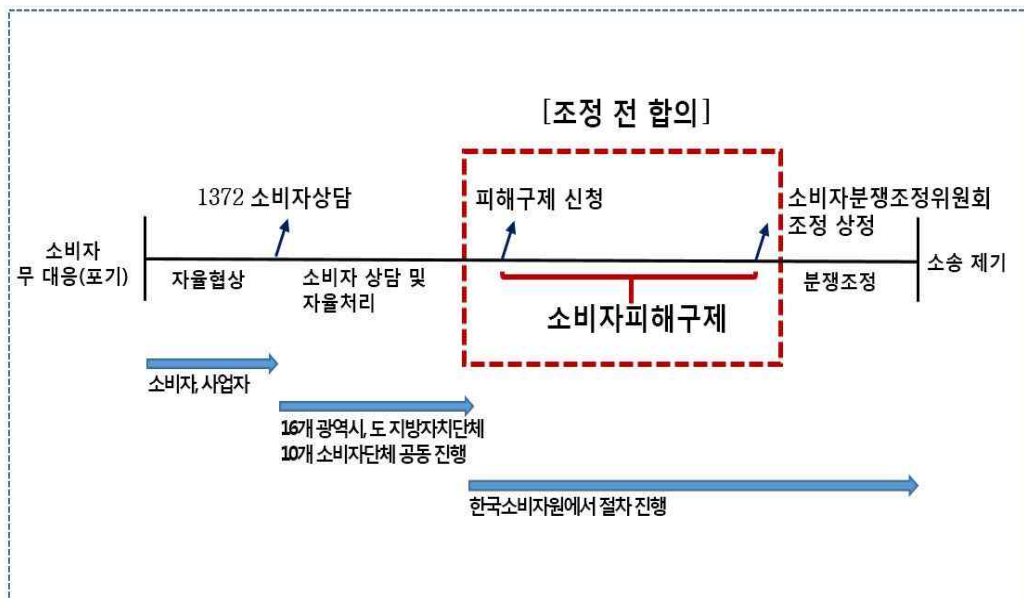
(3) 피해구제 단계에서의 합의 성립의 의미 및 필요성

1) 소비자피해구제 단계에서의 합의 성립의 의미

본 연구에서 언급하는 ‘피해구제 사건’이란 소비자와 사업자간 분쟁이 자율적인 협상에 의해 더 이상 해결되지 않아 소비자의 신청에 의해 한국소비자원에 제기된 피해구제사건을 의미하며, ‘합의 성립’이란 사건 담당 조정관에 의해 합의안이 제안되고 양 당사자가 그 합의안을 모두 수락하여 분쟁을 해결하는 방식을 의미한다. 따라서 본 연구에서의 피해구제 제도의 성격은 분쟁의 제3자인 조정관에 의한 합의권유에 가깝다.

이를 소비자피해구제 제도의 진행 절차에 대입하여 개념적으로 도식화 하면 [그림2-3]과 같다. 보다 정확하게 표현하자면 소비자피해구제에 있어 합의의 성립이란 ‘조정 전 합의’를 의미한다. 이는 관련 정보의 제공을 주목적으로 하는 단순상담과도 차이가 있으며 법률에 의거하여 조정 성립 시 ‘재판상 화해’의 성격을 가지는 분쟁조정위원회의 조정과도 차이를 보인다.

[그림 2-3] 소비자피해구제 단계에서의 ‘합의 성립’의 개념적 도식



2) 소비자피해구제 단계에서의 합의 성립의 필요성

현대사회에서 모든 소비자는 거의 모든 생활 수단을 사업자에 생산에 의존하고 있으며, 사업자로부터 상품과 서비스를 구입, 사용하지 않고 생활을 지속한다는 것은 거의 불가능에 가까운 도전이 된다. 이러한 현대사회의 배경에서 소비자피해라고 하는 사회적 문제가 발생하였으나 소비자는 사업자에 비해 지식과 정보의 접근성에 있어서 상대적으로 불리한 위치에 있으며 생업 등에 종사하므로 온전히 분쟁의 해결을 위해서만 집중할 수 없어 자력으로 사업자와 적절한 합의를 도출하거나 정당한 구제를 받지 못하는 경우가 많다. 이러한 소비자분쟁의 특성으로 인해 제3자 개입에 의한 효율적 분쟁해결이 개인적, 사회적 이유로 요구되며 현재 국내의 소비자 관련 분쟁에 있어서 가장 보편적으로 진행되고 있는 일차적인 피해구제의 시도는 한국소비자원에서 진행하는 소비자 피해구제 절차라고 할 수 있다. 따라서 사업자에게 제기하는 공적 대응 행동으로서의 피해구제 절차가 꾀하는 목적은 소비자의 경제적, 심적 비용 부담을 최소화하는 선에서 양 당사자가 납득할 수 있는 사회적 수용성이 높은 합의안을 도출하고 제시된 합의안에 양 당사자가 모두 수락하도록 하여 최종적인 합의 성립에 이르게 하는 것이다.

이러한 관점에서 소비자피해구제 단계에서의 신속한 분쟁의 합의는 분쟁의 양 당사자인 소비자와 사업자가 불필요하게 부담해야 하는 시간적, 정서적 비용의 지출을 줄여 결국 우리 사회 구성원 전체가 함께 부담해야 하는 사회적 비용을 절감하려는 성과를 달성할 수 있는 가능성을 열어주며, 이를 통해 결국 소비자 권익의 향상이라는 최종목표에 한걸음 더 다가갈 수 있을 것이다.

제 3 절 합의 성립의 영향요인 관련 연구

앞에서 살펴본 것처럼 소비자피해에 있어서의 ‘합의의 성립’이란 결국, 소비자와 사업자간의 존재하는 첨예한 입장 차이를 좁혀나가는 협상의 결과로써 분쟁의 해결이라고 말할 수 있다. 따라서 본 절에서는 합의 성립 영향요인을 선정하기 위해 협상 과정 및 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구를 검토하였다. 그 결과 소비자 합의 성립이라는 협상의 과정에 적용할 수 있는 분석 모델로 상황적합모델을 선정하였으며, 이 모델을 적용하여 연구한 선행연구들을 검토하여 합의 성립에 영향을 미치는 변수 선정에 참고하였다.

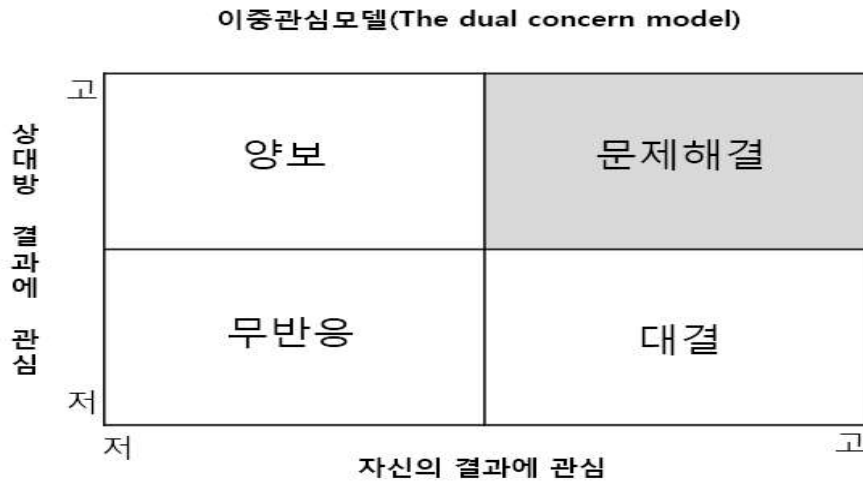
1. 합의 성립을 위한 분쟁해결 접근방식

신석진(2009)에 따르면 협상이란 내가 상대방에게서, 상대방은 나에게서 서로 필요한 것을 얻어내고자 상호 양보교환을 통하여 쌍방에게 이득이 돌아갈 수 있게 하는 방향으로 합의를 이루는 과정이며 협상의 주된 역할 중 하나로 ‘갈등의 해결’을 들고 있다. 따라서 소비자피해의 구제라는 갈등의 상황을 해결하기 위해 당사자로서 먼저 결정해야 할 일은 자신에게 보다 유리한 분쟁해결 접근방식을 선택하는 것이다. 대표적 모델에 대해 검토한 뒤 이 연구의 관심주제인 소비자피해구제에 있어 합의 성립이라는 분쟁의 해결을 설명할 수 있는 가장 적합한 모델을 선정해 보고자 한다.

(1) 이중관심모델

기존의 분쟁해결에 있어 가장 전통적인 접근 방식으로는 분쟁 당사자의 개인적 스타일(개성)에 의해 분쟁의 경과가 결정된다는 “이중관심모델”(Dual Concern Model)이다. 경우에 따라서는 쌍방관심모델이라고 부르기도 하며 이 모델의 모형도는 [그림2-4]와 같다.

[그림2-4] 이중관심모델 모형도



출처: Pruitt&Rubin(1986) p29; 심석진 외(2012) p155 재인용

이중관심모델의 모형은 ‘자기결과의 관심수준’이라는 변수와 ‘상대방 결과의 관심수준’이라는 변수의 조합으로 구성되어 있다. 모형을 해석하자면 자신의 결과에 관심이 높고 동시에 상대방 결과에 관심이 높으면 문제해결(Problem solving)양상에 접근하지만 자신의 결과에만 관심이 높고 상대방 결과에 대해서는 관심이 낮으면 대결(Contending)양상을 보이게 된다. 한편, 자신의 결과에 관심이 낮는데 상대방 결과에 관심이 높으면 양보(Yielding)의 양상이, 반대로 자신의 결과와 상대방 결과에 모두 관심 수준이 낮으면 무반응(Inaction)의 양상을 나타낸다. 이 모델은 문제 해결의 속성을 이해하는데 유용한 것으로 판단된다(신석진, 2015).

(2) 인지된 실현가능모델

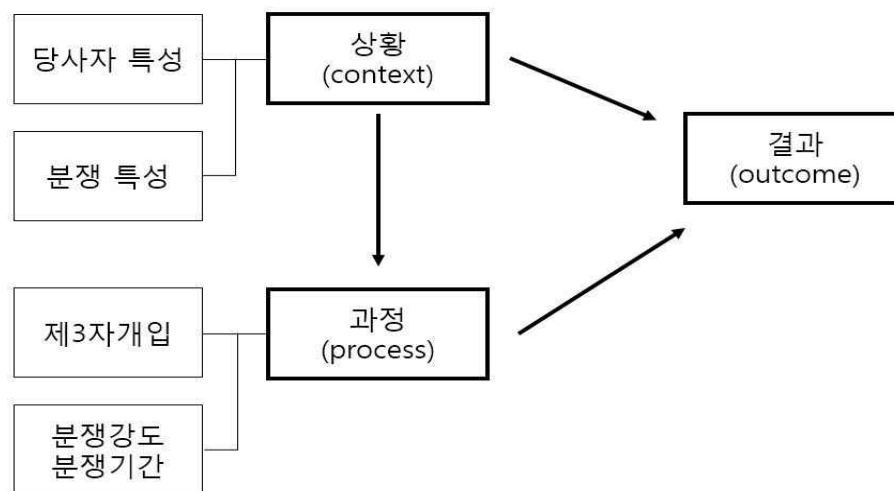
인지된 실현가능모델(Perceived Feasibility Model)은 비교적 최근에 활발히 전개되고 접근방법이다. 분쟁이 계속 지속되어 발생하는 비용과 분쟁의 결과로부터 얻어질 수 있는 혜택 사이의 합리적 손익 계산이 분쟁의 결정 요인이라고 보는 선택 이론적 연구방법이다(Wallensteen, 2002; 김학린·강명헌, 2009 재인용). 이 모델은 분쟁당사자로서는 분쟁을 통해 얻을 수 있는 목표를 성취할 수 있게 하는 방법, 즉 실현이 가능한 방법을 선택할 것이라는 사실에 주목한다. 이 모델에 기초한 연구에서는 효용함수에 기초하여 합리적인 손익계산과 타이밍을 고려한다. 또한 제3자의 개입이 있을 경우 제3자의 합리적 손익계산과 분쟁당사자의 합리적 손익계산에 영향을 미치는 인센티브 또는 징벌이 분쟁해결전략의 결정요인이 된다.

(3) 상황적합모델

다음으로 분쟁 상황과 분쟁 과정의 ‘상호작용’에 초점을 맞춘 상황적합모델(Contingency Model of Conflict Resolution)이다(김학린·강명헌, 2009). 구체적으로 상황적합모델이란 Sawyer와 Guetzkow(1965)에 의해서 처음으로 제안되었고 그 후 분쟁해결과 관련된 다양한 연구 중 다수의 사례를 이용해야 하는 계량분석에 유용한 분석틀로 이용되어 왔다(Bercovitch and Jackson, 2001; 김학린·강명헌, 2009). 상황적합모델은 기존의 ‘분쟁’ 그 자체에서 결정요인을 찾아 분쟁이슈의 특성, 분쟁 당사자의 특성 등에 따라 결정된다는 기존 이론(Bercovitch and Jackson, 2001)에 분쟁의 진행 과정상의 특성을 추가하여 이를 연결하여 파악하는 것이다. 구체적으로 말하면 제도적 지원의 존재, 제3자에 의한 분쟁관리전략의 도입 여부 등 분쟁해결에 과정적 변수를 포함시키는 것이다. 이를 개념적으로 도식화해 보면 [그림2-5]와 같다.

구체적으로 상황적합모델에서는 분쟁해결의 결과(Outcome)는 분쟁 상황적 요인들(Context Factors)과 과정적 요인들(Process Factors)에 의존하며 이는 상황-과정-결과로 이어지는 3단계를 거쳐 진행된다(김학린·강명헌, 2009).

[그림2-5] 상황적합모델의 결정요인에 대한 개념적 도식



여기서 ‘상황’이란 분쟁의 대상이 되는 분쟁 자체의 특성과, 분쟁 당사자의 특성을 말한다. ‘과정’이란 분쟁의 강도, 기간과 같이 분쟁의 진행과 관련된 요인과, 갈등당사자 또는 제3자가 갈등 해결을 위해 구사하는 협상, 조정, 중재, 재판 등과 같은 갈등관리 방식을 포함하며 ‘결과’란 갈등해결의 결과를 의미한다(김학린, 2012).

(4) 소결

Pruitt와 Rubin의 이중관심모델에 따르면 분쟁의 당사자가 자신의 결과에만 관심이 높고 상대방 결과에 관심이 낮을 경우 대결상황에 해당하지만 자신의 문제뿐만 아니라 상대방 결과에 관심이 높을 경우 문제 해결의 단계로 들어선다고 한다. 결국 소비자피해구제란 소비자 분쟁상황이라는 대결상황에서 조정관 역할의 제3자가 양당사자를 본인의 결과뿐만 아니라 상대방 결과에 관심을 가지게 만들고 결국 문제해결의 단계로 양 당사자를 이끌어내어 ‘합의의 성립’이라는 긍정적인 결과를 이루어 내는 과정이라고 말할 수 있을 것이다.

소비자피해구제라는 일련의 절차는 합의 성립을 이끌어 내기 위한 유기적인 과정이라는 점에서 본 연구에서는 소비자피해구제 합의 결정요인을 찾는 접근 방식으로 상황적합모델을 설정하였다. 최근 진행되고 있는 소비자 분쟁과 관련된 요인분석에서 상황적합모델이 유독 많이 사용되고 있다(하혜영, 2009; 김학린 2012; 정현주·김경배, 2001; 이해림·김학린 2016). 이는 상황적합모델이 가진 장점 때문인데, 상황적합모델은 모델의 중심논리로 각 요인은 독립적으로 또는 요인 간 상호작용을 통하여 갈등해결 결과에 중대하게 영향을 준다는 점을 삼고 있어 개별 연구의 특성에 맞추어 다양하게 변형될 수 있는 장점을 가진 모델이기 때문이다.

위와 같은 점들을 종합하여 본 연구에서는 구체적으로는 본 연구의 주요 관심 사항인 피해구제 합의 성립이라는 결과는 피해구제 ‘상황 자체가 가진 특성’에 영향을 받을 뿐 아니라 피해구제 절차를 ‘진행하는 과정상의 특성’으로부터도 합의 성립 여부라는 결과에 독립적으로 혹은 간접적으로 영향을 받을 것이라고 가정하고 이를 상황적합모델에 근거하여 연구 모형을 설정하였다.

2. 합의 성립의 영향요인과 관련된 주요 선행 연구

우선 소비자원의 소비자피해구제 단계에서의 합의 성립과 관련된 영향요인을 밝히는 실증 연구는 찾을 수 없었다. 따라서 환경분쟁, 노동분쟁, 의료분쟁 등 전문분쟁조정기관의 조정 합의의 단계까지 분석 대상을 넓혀 영향요인 관련 연구 중 상황적합모델을 적용하여 연구한 실증연구를 찾아본 결과 일부 선행 연구를 발견할 수 있었다. 그러나 ADR의 이론, 정책, 실무, 법령 및 제도와 관련된 관심의 증가에 비교하면 조정 성립 요인에 관련한 실증연구는 현재까지 적극적으로 이뤄지지 않은 것으로 보인다. 조정성립의 영향요인을 분석한 주요 연구의 설정 변수 및 결과는 [표2-1]과 같다.

[표2-1] 상황적합모델을 사용한 선행연구 정리

연구구분	변수 구분	독립변수	결과(영향요인)
정헌주·김경배(2001) 조정합의 성립의 결정요인에 관한 실증적 분석	당사자특성	목표수준/ 적대감/ 협상스타일/ 의사결정권한	목표수준 협상스타일 의사결정권한
	조정자특성	공정성 및 신뢰성/ 전문성 정보수집·분석능력 절차진행의 숙련도	절차진행의 숙련도
	제도적특성	제3자의 도움 개별면담 자리배치	제3자의 도움 개별면담 자리배치
하혜영(2007) 공공갈등 해결에 미치는 영향요인 분석	갈등관리요인	갈등관리방식 (전통/대체적 관리방식) 경제적 유인책 제공 주민참여수준	대체적 관리방식 경제적 유인책 주민참여수준
	갈등특성요인	갈등당사자유형 가치갈등 여부 입지갈등 여부 사업규모	입지갈등여부
	갈등환경요인	시민단체참여도 경제위기(IMF)여부 정치(선거)여부	-

하혜영(2009) 환경 분쟁에서 조정 성립의 결정 요인에 관한 연구	분쟁관리변수	조정위원회의 결정 사건처리기간 배상결정 배상액 배상율	배상결정 배상액 배상율
	분쟁특성변수	분쟁이슈 분쟁원인 분쟁이슈 수 분쟁이슈크기 신청인수 갈등당사자	분쟁원인 이슈크기 갈등당사자
	분쟁환경변수	분쟁사건역사 이전조정 경험 발생지역 조정연도	분쟁기간
이공희·신은중(2010) 노동분쟁에서 조정 성공요인에 관한 경험적 연구	조정성과 영향변수	조정신청당사자 조정신청유형 단체교섭 진행기간 단체교섭 진행횟수 조정신청 사유 사업자유형 노동조합 조직형태 상급기관(민주노총) 쟁의행위 발생횟수 조정 횟수 평상시 대화·협의활발성 조합원 수 경영실적 통합전략 낮은갈등 조정위원신뢰도	통합전략 갈등강도(저수준) 조정인의 신뢰도
송민수·김동권(2014) 노동쟁의조정위원회 다양성과 조정성과에 관한 탐색적 연구	조정위원회 다양성	조정위원 성별 다양성 조정위원 전공 다양성 조정위원 직업 다양성	성별다양성 전공다양성 직업다양성
	통제변수	조정이슈 조정횟수 조정연장 여부	조정횟수 조정연장신청 여성조합원비율

		산업 상급단체 노조조직률 여성조합원비율	
이혜림·김학린(2016) 소비자분쟁 조정성립의 영향요인에 관한 연구	분쟁관리변수	사건처리기간 회의방식 당사자주장반영 조정결정금액 소비자분쟁해결기준적용	회의방식 피신청인주장반영 분쟁해결기준적용
	분쟁특성변수	분쟁 발생원인 피해 성질 책임소재 신청인의 성별 피신청인의 수	-
	분쟁환경변수	분쟁발생지역 피신청인 소재지	사건발생지역
권선화(2016) 의료분쟁에서의 조정성립 관련 요인	환자 요인	성별, 연령, 지역, 직업	-
	의료기관 요인	의료기관의 규모, 소재지, 설립주체, 분쟁해결담당부서, 조정경험유무	의료기관의 설립주체
	사건 및 조정과정요인	진료과목, 분쟁원인, 의료이용의 결과, 소제기 여부, 전무가 자문의뢰 횟수, 조정결정금액, 진료비와 조정결정금액 간 차이, 처리기간	전문가 자문횟수 조정결정금액 처리기간

우선 대한상사중재원이나 법원의 민사조정제도를 이용했던 분쟁당사자들을 대상으로 설문조사한 조정합의 성립의 결정요인 및 만족도의 관련정도를 분석했던 정현주·김경배(2001)의 연구에서는 상황적합모형에 연구자가 조정인으로 참여하여 터득한 경험을 토대로 조정합의 성립에 영향을 미치는 요인으로 ‘당사자 특성’(목표, 적대감,

협상스타일, 의사결정권한), ‘조정자 특성’(공정성 및 신뢰성, 전문성, 정보수집 및 분석능력, 숙련도), ‘제도적 특성’(제3자의 도움, 개별면담, 자리배치)로 보고 연구하였다. 그 결과 ‘목표수준’, ‘협상 스타일’, ‘의사결정권한’, ‘절차 진행의 숙련도’, ‘제3자의 도움’, ‘개별면담’, ‘자리배치’ 등이 조정합의에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

환경분쟁조정의 조정성과에 미치는 영향요인을 분석했던 하혜영(2009)의 연구에서는 환경 분쟁의 조정결과에 영향을 미치는 요인으로 ‘분쟁관리 요인군’(조정위원특징, 처리기간, 조정안 수준), ‘분쟁특성 요인군’(분쟁 이슈, 분쟁원인, 분쟁당사자 수, 당사자 유형), ‘분쟁환경 요인군’(분쟁역사, 국민경험, 발생지역, 발생연도)로 설정하였고 그 결과 조정안 수준으로서의 경제적 피해 배상 여부가 조정성립여부에 결정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한 분쟁특성 중 분쟁원인이 정신적 피해보상보다는 재산 피해 사건의 경우 조정 성립이 용의하였으며, 이슈의 크기(중요성)이 클수록, 정부가 분쟁당사자에 포함되어 있을 때 조정성립의 가능성이 높았다. 한편 이전 분쟁 역사가 길수록 조정 성립의 가능성은 낮아졌다.

소비자분쟁조정 성립 요인에 관한 비교적 최신의 연구인 이혜림·김학린(2016)의 연구에서는 분쟁조정의 상황적합모형에 기초하여 연구를 설계하였으며 분쟁특성 요인으로 설정한 변수들이 실제 조정의 성립에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 분쟁 그 자체의 특징보다는 조정 프로세스를 어떻게 관리하는지가 조정의 성립에 더 중요한 영향을 미친다고 해석하였다. 구체적으로는 ‘회의방식’, ‘피신청인주장반영’, ‘소비자분쟁해결기준적용’ 등과 같은 조정프로세스를 주관하는 소비자분쟁조정위원회의 제도적·관리적 요인들이 통계적으로 유의한 효과를 내는 것으로 밝혀졌다.

앞에서는 상황적합모델을 사용한 선행 연구를 개별적으로 살펴보았다. 이를 토대로 [표2-2]에서는 각 연구 영역에만 존재하는 고유한 변인으로서 타 연구에서 준용하기 힘든 변수를 제외하고 공통적으로 포함되어 있는 주요 변수들을 정리하였다.

[표2-2] 주요 변수별 선행연구 정리

요인	구분	변수명(영향요인)
분쟁 당사자 요인	당사자 특성	<ul style="list-style-type: none"> - 당사자의 목표수준 - 당사자의 협상스타일 - 당사자의 의사결정권한 - 사건발생지역 - (의료)기관설립주체
분쟁 특성 요인	분쟁 특성	<ul style="list-style-type: none"> - 갈등의 종류 / 분쟁이슈 - 분쟁원인 /갈등원인 - 갈등강도(이슈크기)
분쟁 관리 요인	분쟁제도 (환경)특성	<ul style="list-style-type: none"> - 처리기간/ 분쟁기간/ 조정횟수/조정 연장 신청/자문횟수 - 이진조정 경험 - 회의 방식/ 자리배치/ 개별면담의 기회/제3자의 도움 - 조정결정 금액, 배상액(율) - 당사자 주장반영 여부 - 분쟁해결기준 적용 여부
	조정인 특성	<ul style="list-style-type: none"> - 조정 절차진행의 숙련도 - 조정인의 신뢰도 - 조정인의 성별다양성/여성조정인 비율 - 조정인의 전공다양성 - 조정인의 직업다양성

그 결과 상황적합모델에 기초하여 수행된 조정 성립의 영향요인을 탐색하는 선행 연구의 최근 동향은 분쟁 제도(환경)특성 및 조정인 특성에 관심을 가지고 수행되는 연구가 많음을 알 수 있었다. 특히 처리기간, 절차의 운영방식, 조정인이 가진 특성들은 연구 결과에 따라 추후 제도적 보완 등을 통해 조절이 가능한 변수이므로 이 연구에서도 주목하였다.

제 3 장 연구문제 및 방법

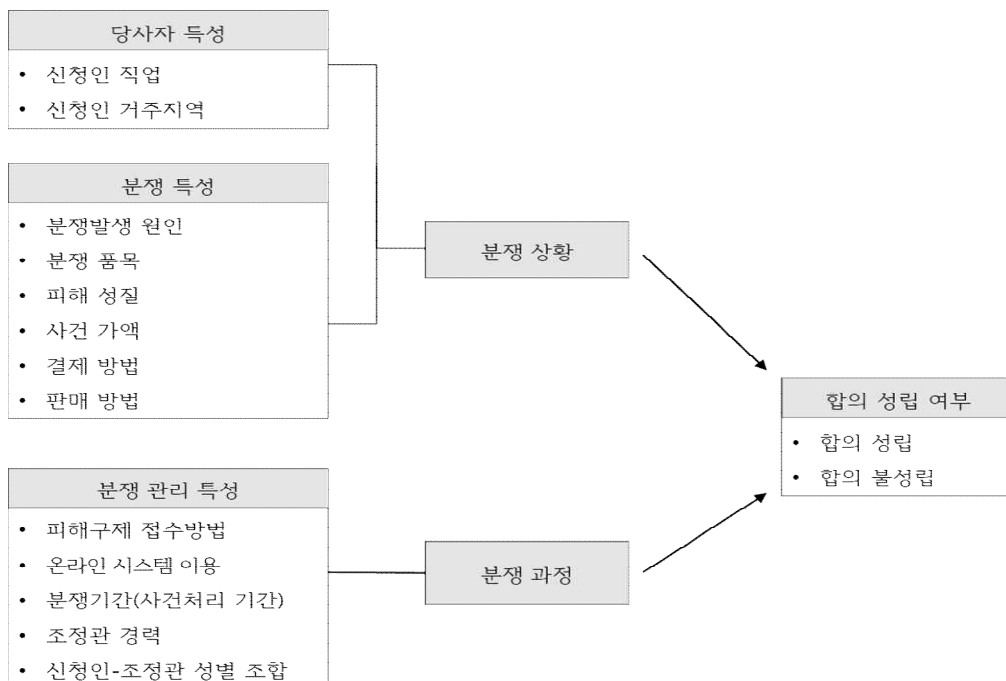
제 1 절 연구문제 및 연구모형

본 연구는 소비자피해구제 단계에서의 합의 성립의 영향요인을 살펴보고자 한다. 이를 위해 당사자 특성, 분쟁특성, 분쟁관리특성으로 구분되는 각 특성요인에 따른 피해구제 합의수준의 차이를 살펴본 뒤 최종적으로 합의 성립에 영향을 미치는 요인을 알아보고 결과적으로 소비자피해구제 합의 성립 증진을 위한 방안을 모색하고자 한다. 이를 위해 이 논문이 설정한 연구문제 및 연구모형은 아래와 같다.

[연구문제1] 소비자피해구제의 각 특성요인에 따라 합의 수준의 차이를 보이는가?

[연구문제2] 각 요인이 소비자피해구제의 합의 성립에 미치는 상대적 영향력은 어떠한가?

[그림 3-1] 소비자피해구제 합의 성립의 영향요인 분석 모형



제 2 절 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집 방법

본 연구의 연구대상은 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지 한국소비자원에 피해구제신청 접수되어 소비자기본법에 의한 피해구제 절차에 따라 처리된 사건 14,630건이다.¹³⁾

현재 우리나라는 국가적 차원에서 각 분야별 분쟁과 관련한 자료를 수집하고 있지 않고 있기 때문에 그동안 분쟁해결과 관련된 노동분야 및 환경 분야의 실증연구들에서는 각 분야별 공공성이 입증된 행정형 조정기구의 조정사례를 대상으로 삼은 연구가 많았다.¹⁴⁾ 소비자분야에 있어서는 유일한 행정형 기구인 소비자분쟁조정위원회의 조정결정 사례가 주 연구 대상이었다(김인숙, 2007; 이은경 2012; 김윤정, 2015; 권선화, 2015; 이혜림·김학림, 2016).

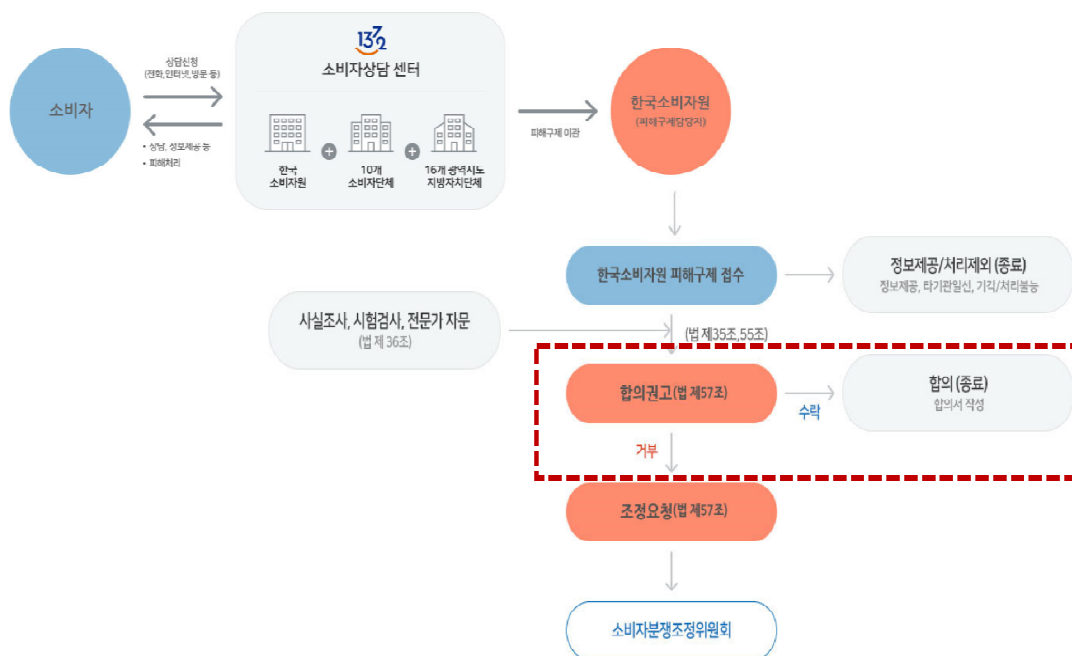
본 연구에서는 선행연구들과 마찬가지로 소비자분야의 유일한 행정형 기구인 한국소비자원을 대상으로 삼되, 조정결정 사례가 아닌 피해구제사례를 연구대상으로 정했다. 소비자피해구제 절차란 소비자 분쟁에 있어 제3자인 조정관의 조력을 받아 사업자와의 자율적인 분쟁의 합의를 시도하는 최초의 시도이자 공식적인 단계라는 점에서 소비자분쟁조정위원회의 조정과 다르며 신청인의 주장내용에 대해서 제3자인 조정관이 법률의 절차에 의거하여 사실 조사 및 법률 조사를 통해 확인된 내용, 전문위원회의 자문 및 시험검사 결과 등을 종합적으로 검토한 후 사업자에게 피해보상을 권고하고, 합의안을 제시한다는 점에서 단순 상담과정과 차이가 있다.

13) 한국소비자원에 2017년 1년간 접수된 사건은 총 38,303건이나 이 중 데이터가 결측되거나, 분석에 적절하지 않은 사건은 분석대상에서 제외 하였다.

14) 이공희·신은중(2010)는 ‘노동분쟁 조정성과의 영향요인에 관한 연구’에서 노동위원회의 사례들을, 하혜영(2009)은 ‘환경분쟁에서 조정성립의 결정요인에 관한 연구’에서 환경분쟁조정위원회에 접수된 사례들을 대상으로 하여 연구를 진행하였다.

피해구제 절차에 대해서 보충적으로 설명하면 [그림 3-2]에서와 같이 소비자 분쟁의 당사자인 소비자와 사업자 간의 자율적인 분쟁해결인 협상이 좌절되어 소비자가 제3자의 도움을 받아 분쟁을 해결하려는 의사를 가지고 전국 1372소비자상담센터, 소비자피해구제종합지원시스템(이하 행복드림), 기타 관공서, 자치단체 등에 상담요청을 하게 되면 자동차, 의료, 금융·보험의 전문 분야상담은 한국소비자원에 소속된 전문상담원이, 일반상담의 경우 1372 소비자 상담센터의 상담원이 1차적인 상담 및 피해처리를 시도한다. 그 과정에서 피해처리가 실패하는 경우 해당 사건을 피해구제 부서로 이관된다. 그리고 피해구제 단계에서 사실조사, 시험검사, 전문가 자문 등을 거쳐 합의 권고가 이루어지고, 양 당사자가 모두 합의안을 승낙하는 경우 ‘합의 성립’되어 사건이 종료된다. 이후 피해구제에서 합의 되지 않는 사건 중 일부사건이 소비자분쟁조정위원회에 상정된다.

[그림 3-2] 소비자상담과 소비자피해구제와의 관계도



자료: 한국소비자원 홈페이지, 그림 재구성

한편 소비자피해구제 단계에서 소비자중재가 도입되어야 된다는 필요성에 대한 논의가 진행되고 있으나,¹⁵⁾ 정작 피해구제 사례의 합의와 관련된 실증 분석 연구가 거의 진행되지 않았으며, 소비자분쟁의 목표가 신속한 당사자 합의를 통한 당사자의 시간적, 경제적 비용의 절감이라면 조정단계 이전의 피해구제 단계에서의 합의 성립 증진을 위한 방안을 모색하고 관련 절차를 정비하는 것이 보다 효율적으로 목표달성에 이를 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 조사목적을 달성하기 위해 분석에 필요한 자료들은 한국소비자원에 피해구제 신청된 사건 중 적법한 소비자¹⁶⁾가 제기한 사건 중 법률에 의거하여 피해구제 제외 대상이 아닌 사건이다. 2017년에 한국소비자원에 제기된 피해구제 접수한 사건은 총 38,303건이나 신청인 직업, 결제방법, 판매방법에 대해 무 응답한 모든 사건과 문맹 등의 사유로 상담원이 대리 접수한 사건을 배제하였으며 이 과정에서 23,673건이 제외되었고 최종적으로 분석에 사용된 표본사건의 수는 총 14,630건이다. 최종 선별된 사건들은 주요 특징을 수치로 전환하는 코딩 작업을 거쳐 본 분석에 사용될 데이터베이스로 구축하였으며 신청인 성함, 연락처, 주소, 구체적인 사건 내용 등 신청인을 특정할 수 있는 모든 민감 정보는 데이터 수집단계에서부터 배제되었다.

15) 정선주(2008) ‘소비자중재에서 소비자보호의 문제’, 송민수·윤민수·나광식(2013) ‘소비자 중재의 법제화에 관한 연구’, 김재영(2013) ‘재판 외 소비자분쟁해결제도 정비 방안 연구’ 등을 참조.

16) ‘적법한 소비자’란 소비자기본법 제 2조에 의거하여 사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 최종 소비자를 뜻한다.

‘피해구제 제외 대상’이란 소비자기본법 및 동법 시행령에 의거하여 제외되는 사건으로 국가 또는 지방자치단체가 제공한 물품 등으로 인하여 발생한 피해구제(소비자기본법 제 35조 제 2항 제 1호), 다른 법률에 의거하여 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구에 이미 사건이 신청되어 있거나 구제절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해구제(소비자 기본법 시행령 제 28조 제 1호) 및 이미 소비자가 한국소비자원에 피해구제를 접수한 동일한 내용인 경우(소비자기본법 시행령 제 28조 제 2호)를 의미하여 위의 각 호에 해당하는 경우 원칙적으로 접수 불가능하나 접수 단계에서 미처 확인되지 않아 접수되는 경우 담당 조정관이 배정 되어 사실 관계 확인 단계에서 밝혀지는 경우 진행을 중지 할 수 있다.

2. 변수의 정의 및 측정도구

소비자피해구제 단계에서의 합의 성립에 영향을 미치는 변수들에 대한 측정은 [표3-1]과 같다. 본 연구에서는 기존의 분쟁조정 영향요인과 관련된 선행연구를 고찰하고 피해구제 제도의 운영 관련 요인 변수를 추가하였다.

우선 소비자분쟁 해결의 지표로서 종속변수는 소비자분쟁의 합의 성립 여부이다. 이는 ‘합의’와 ‘미합의’로 이분되는 상호 배타적인 사건이다. 한국소비자원에 피해구제 신청이 접수되어 담당 조정관이 배정되고, 그가 제시하는 합의안을 분쟁 당사자인 소비자와 사업자 양측 모두가 이를 수용하였다면 합의성립(=1)으로, 반대로 분쟁 당사자 일방 중 하나라도 제시된 합의안을 거부하는 경우 합의 불성립(=0)으로 구분하였다.

다음은 합의 성립 여부에 영향을 미치는 독립변수의 측정이다. 크게 ‘분쟁 상황’과 관련된 요인들과 ‘분쟁 과정’에 관한 요인들로 구성되어 있다. 각각의 요인은 다시 분쟁 당사자 요인(신청인 거주지역, 신청인 직업), ‘분쟁 특성요인’(분쟁 발생원인, 피해성질, 분쟁 품목, 결제방법, 판매방법, 사건가액), ‘분쟁 관리 요인’(피해구제접수방법, ODR시스템 이용, 사건처리 기간, 신청인-조정관 성별조합, 조정관경력)으로 분류된다.

[표3-1] 변수와 측정 방식

구분	변수명		설명	코딩방식
종속 변수	합의 성립		제3자인 담당 조정관이 제시한 합의안에 대해 분쟁 당사자 모두 가 수용	0=불성립 1=성립
분쟁 당사자 요인	당사자 특성	신청인 거주지역	피해구제 사건의 신청인이 거주하는 지역	0= 수도권(서울·경기·인천) 1= 비수도권
		신청인 직업	피해구제사건 신청인의 직업	0= 주부 1= 직장인 2= 학생·무직 3= 자영업·농·어·민 4= 기타
분쟁 특성	분쟁 이슈	분쟁 발생 원인	사건의 분쟁이 발생하게 된 원인	0= 거래상 다툼 1= 내용상 다툼

요인	특성	피해 성질	발생한 피해의 성질	0= 재산적 피해 (비신체적) 1= 신체적 피해
	분쟁 사건 특성	분쟁 품목	분쟁이 발생한 대상 품목	0=공산품 1=서비스
		사건가액 ¹⁷⁾	이 사건 분쟁의 대상 금액	√사건 가액(천 원)
		결제 방법	분쟁 사건의 대금 지급 방법	0= 신용카드(할부, 일시불) 1= 현금 2= 기타(상품권 등)
		판매 방법	분쟁 사건의 판매 방법	0= 일반판매 1= 방문판매 등 2=전자상거래 3=모바일쇼핑·소셜커머스
분쟁 관리 요인	분쟁 제도 특성	사건처리기간	피해구제 사건처리 기간	처리일 표기(일)
		피해구제 접수방법	소비자가 피해구제 접수를 위해 이용한 방법	0= 소비자원 홈페이지 1= 1372소비자상담센터 2= 우편·FAX 3= 방문상담
		ODR ¹⁸⁾ 시스템 이용	당사자 중 일방이라도 사건 절차의 진행을 온라인으로 진행하기를 요청한 경우	0= 양 당사자 진행안함 1= 양 당사자 모두신청 2= 소비자만 신청 3= 사업자만 신청
	조정인 특성	조정관 경력	피해구제 사건의 담당 조정관이 해당 사건 처리 당시의 근속년수	연도표기(년)
		신청인-조정관 성별조합	신청인과 담당 조정관의 성별 조합	0=신청인(여),조정관(여) 1=신청인(여),조정관(남) 2=신청인(남),조정관(여) 3=신청인(남),조정관(남)

17) DB코딩 중 사건가액은 원화로 표기하였는데 0원에서 수억원에 이르는 등 사례별 편차가 매우 큼에 따라서 통계 분석 시엔 천 원 단위로 절삭하고 해당값에 루트를 씌웠다.

18) 한국소비자원에서는 소비자의 편의성과 민원업무의 효율성을 증진하기 위해 피해구제에서 분쟁 조정까지 온라인으로 전 과정을 처리하는 온라인 피해구제·분쟁조정 시스템(ODR, Online Dispute Resolution)을 2017년 8월부터 실시하였다(한국소비자원, 2017).

1) 분쟁 당사자 특성

우선 분쟁 당사자 요인 군의 측정이다. 분쟁 당사자 요인군은 ‘신청인 거주지역’과 ‘신청인 직업’의 2개의 변수로 구성된다.

(1) 신청인 거주 지역

신청인 거주 지역은 피해구제사건이 접수될 당시의 신청인의 거주지역이며 서울·경기·인천을 중심으로 한 수도권(=0)과 비수도권(=1)으로 구분하였다.

(2) 신청인 직업

신청인의 직업에 대해 무 응답한 사건은 표본 설정 시 제외하였으며 한국소비자원의 ‘피해구제 신청서’ 상 분류된 범주를 기준으로 구분하였다. 주부(=0), 직장인(=1), 학생·무직(=2), 자영업자와 농·어민(=2), 직업 분류에 해당되는 사항이 없어 기타로 표시한 신청인의 경우가 기타(=4)로 분류되었다.

2) 분쟁 특성

이어서 분쟁 특성 요인군으로서 분쟁이슈와 분쟁사건에 대한 측정이다. 분쟁이슈는 ‘분쟁발생원인’, ‘피해성질’의 2가지 변수로, 분쟁사건은 ‘분쟁품목’, ‘사건가액’, ‘결제방법’, ‘판매방법’의 4가지 변수로 구성된다.

(1) 분쟁발생 원인

우선, 피해구제 사건의 ‘분쟁발생원인’을 거래상 다툼(=0)과 내용상 다툼(=1)로 구분하였다. 거래상 다툼은 부당 행위의 일종인 부당 표시·광고, 부당약관 등으로 인하여 거래행위 자체의 당사자간 해석차이가 발생한 경우이다. 내용상 다툼은 상품의 하자 또는 그로 인해 파생되는 재산상·신체상의 확대손해에 대한 양 당사자의 입장차를 말한다.

(2) 피해성질

신청인이 입은 피해의 성질을 구분하여 재산적(비신체적) 피해(=0)와 신체적 피해(=1)로 측정하였다. 신체적 피해는 일반적으로 신체·생명·정신·감정상의 피해를 모두 포함하며 경우에 따라 병원 치료 및 이로 인해 일을 하지 못함으로서 추가적으로 겪게 되는 재산적 피해를 포함하는 경우가 일반적이지만 이 연구에서는 피해구제 사건의 담당자가 신청 사건의 사실관계 등을 검토하며 해당 사건이 신청인의 신체·생명상의 안전상의 위해가 이미 발생하였거나 발생 할 가능성(위험)이 있는 경우로 한정하였다.

(3) 사건가액

이어서 사건 가액은 현재 신청인과 사업자간의 분쟁이 된 사건의 대상 금액을 의미한다. 작게는 피해 물품의 구입금액, 수선비용, 아파트 계약금, 의료사고로 인한 배상요구 금액 등이 해당한다. 다만 사건 금액을 원화로 표기하니 범위가 0원에서 수 억원에 이르는 등 사례별 편차가 매우 커 우선 천 원 단위로 조정한 뒤 해당 값에 루트를 씌워 편차를 줄였다.

(4) 결제방법

결제 방법이란 신청인이 분쟁의 대상이 된 사건의 대금 결제방식으로 어떤 방식을 사용했는가에 관한 변수이다. 신용카드 거래의 경우 할부와 일시불을 구분하지 않고 모두 신용카드(=0)로, 현금 거래방식의 경우(=1)로 구분하여 측정하였다. 기타(=3)의 경우 사이버머니, 상품권, 모바일 소액결제 등을 말한다.

(5) 분쟁품목

다음으로는 피해구제 사건의 분쟁의 대상이 된 ‘분쟁품목’의 측정이다. 이는 소비자가 사업자와의 재화의 구입 및 용역의 의뢰 과정에서 피해를 입었다고 주장하며 그 피해의 구제를 한국소비자원에 의뢰할 당시의 해당 대상 품목을 한국소비자원의 ‘품목기준표’에 따라 구분한 결과로써 공산품(=0)과 서비스(=1)로 구분하였다. 상세한 품목 분류 기준은 아래 [표3-2]과 같다.

[표3-2] 품목 분류 기준

물품용역 (대분류)	물품용역 (중분류)	상세 품목 내역
서비스	의료 서비스	의료, 치과 의료, 한방 의료 등
	문화·오락 서비스	여행 숙박, 회원권, 관람, 사진촬영, 스포츠시설 이용 등
	운수보관관리 서비스	여객운송, 화물운송 등
	교육 서비스	학교 교육 서비스, 사설강습 서비스 등
	법률·행정 서비스	행정서비스, 법률 서비스 등
	보건·위생 서비스	이·미용 서비스, 목욕 서비스 등
	정보통신 서비스	이동통신, 유선전화, 인터넷 서비스 등
	세탁 서비스	세탁서비스, 수선·염색서비스 등
	기타 서비스	관혼상제, 가사서비스 등
공산품	금융	대출, 저축, 카드, 투자, 할부금융 등
	보험	민영보험, 유사보험 등
	의류·섬유·신변용품	의류, 액세서리, 침구, 가방 등
	식료품·기호품	식품, 빵·과자, 음료, 건강식품 등
	가구	장롱류, 책상·테이블류, 침대류, 의자류 등
	가사용품	재봉·세탁·청소용품, 세정제 및 탈취제류 등
	정보통신기기	통신기기, 컴퓨터, 주변기기, 사무용기기 등
	광열·수도	전기, 가스, 석유류, 수도, 기타 에너지 등
	기계류 기타물품	공작 기계, 정비 기계 등
	토지·건물·설비	토지설비, 주택·건물, 부동산 임대차·중개 등
	농·수·축산용품	농업용기계, 농업용시설 자재 등
	도서·음반	학습교재, 서적·인쇄물·음반, 관련대여업 등
	문화용품	카메라·사진용품, 시계류, 광학제품, 악기 등
	보건·위생용품	의약품, 시력보조기구, 화장품, 이·미용 기구 등
	스포츠·레저·취미용품	스포츠·레저·기구·용품 등, 취미용품 등
	식생활기기	냉동·냉장기기, 조리기기·기구 등
	주방용품·설비	식탁용품, 주방 설비, 주방 소모품 등
	차량·승용물	승용, 화물, 자동차용품, 자전거, 이륜차, 자동차관련업(렌트, 세차) 등

(6) 판매방법

판매방법의 측정은 이 사건 분쟁의 판매 방식을 의미한다. 우선 일반 매장에서의 오프라인 판매를 의미하는 일반판매(=0)방식과 방문판매, 다단계판매, 통신판매와 TV홈쇼핑 등 기타방식을 방문판매(=1), 국내 온라인거래 및 해외직구 등으로 인한 국제 온라인거래를 모두 포함하여 전자상거래(=2), 최근 지문인식, OO페이 등 간편 결제 기술의 발달에 힘입어 폭발적인 성장세를 기록하고 있는 모바일 쇼핑과 소셜커머스(=3)로 구분하였다.

3) 분쟁 관리 특성

분쟁관리 요인 군으로서 피해구제 운영제도와 분쟁 조정인 특성과 관련된 독립변수의 측정방식이다. 피해구제 운영제도와 관련된 변수는 ‘사건처리기간’, ‘피해구제 접수방법’, ‘온라인 피해구제 진행방식’의 3개의 변수로 구성된다. 조정인 특성과 관련된 변수는 ‘조정관경력’과 ‘피해구제 신청인과의 성별조합’의 2개의 변수로 구성된다.

(1) 사건 처리기간

사건 처리기간의 경우 피해구제 사건이 접수된 날부터 피해구제 합의 또는 미합의라는 최종 결론이 도출되어 조정관이 사건을 종결한 날까지의 기간을 의미하고 단위는 일자로 측정하였다. 접수된 피해구제는 일반적으로 법률의 규정에 의거하여 30일 내 처리하나 사안에 따라 90일까지 연장이 가능하다.

(2) 피해구제 접수방법

피해구제 접수방법이란 소비자가 피해구제 접수를 위해 이용한 방법을 의미한다. 홈페이지 접수(=0), 1372소비자상담센터(=1), 우편 및 FAX(=2), 방문접수(=3)로 구분하였다. 전통적으로 한국소비자원의 피해구제 신청을 위해서는 신청인이 직접 소비자피해구제 신청서를 작성하여 해당 물품과 신청서를 우편(택배) 및 팩스로 발송하거나 직접 신청인이 방문상담실에

직접 내방하여 신청하는 방식이 있다. 최근에는 전자상거래의 성장과 더불어 한국소비자원의 홈페이지를 이용하여 신청인이 온라인상으로 직접 피해구제 신청접수가 가능하게 되었다¹⁹⁾. 또한 1372소비자상담센터²⁰⁾ 및 행복드림²¹⁾을 통해서도 피해구제신청이 가능하다.

(3) ODR 시스템 이용여부

ODR이란(ODR, Online Dispute Resolution), 2017년 8월부터 한국소비자원에서 소비자의 편의성과 민원업무의 효율성을 증진하기 위해 피해구제에서 분쟁 조정까지 온라인으로 전 과정을 처리할 수 있게 도입한 온라인 피해구제·분쟁조정 시스템을 의미한다. ODR 시스템을 이용하는 경우 소비자는 전화, 방문 없이도 피해구제·분쟁조정절차를 온라인을 통해 진행 할 수 있다. 사업자는 피해구제 담당자와 사건 관련 의견을 교환하고 자료 제출이 가능하며, 합의 권고안에 대한 동의 여부 표시와 합의 시 최종 합의서를 출력할 수 있다. 조정관으로서도 당사자로부터 제출된 모든 자료와 처리 이력을 데이터베이스(DB)로 관리할 수 있어 종이 증명서 보관에 따른 행정적, 재정적 낭비를 방지하고 불필요한 서류관리 등의 업무를 줄일 수 있게 되었다. 각 사건의 소비자와 사업자는 사건 절차의 진행을 온라인으로 진행 할 것인지의 여부를 독립적으로 결정 할 수 있다. 즉, 당사자 중 어느 한 당사자만 원하더라도 일반 사건과 ODR 사건으로 각각 병행하여 진행이 가능하다. 따라서 이 변수의 측정은 양 당사자가 모두 ODR시스템이용을 신청하지 않은 경우(=0), 모두 신청한 경우(=1), 소비자만 신청한 경우(=2), 사업자만 신청한 경우(=3)으로 나누었다.

19) 피해구제 연보 및 사례집(한국소비자원, 2017)에 따르면 한국소비자원 홈페이지에 직접 접속하여 피해구제 신청한 사건이 2016년엔 전체 사건의 33.0%, 2017년에는 33.5%로 조사되었다.

20) 1372소비자상담센터란, 공정거래위원회가 운영하고 10개 소비자단체, 16개 광역시·도 지방자치단체, 한국소비자원이 참여하는 국내 유일 통합 상담센터를 말한다. 이는 소비생활을 위해 사업자가 제공하는 물품 또는 서비스를 이용하는 과정에서 불편을 겪거나 피해를 입은 경우 전문상담원이 상담, 정보제공 등 소비자불만을 처리하는 절차로, 소비자 상담단계에서 원활하게 해결되지 않을 경우 피해구제 단계로 이관 될 수 있다(한국소비자원 홈페이지)

21) 행복드림이란 2017년부터 정부가 지원하는 소비자피해구제 종합지원 시스템을 말한다.

(4) 조정관 경력

조정인 특성과 관련하여서는 피해구제 조정관들을 대상으로 한 설문이나 심층 인터뷰 방식을 사용하는 것이 측정의 신뢰도를 더 높이는 방식일 것이다. 그러나 본 연구에서는 시간과 비용의 한계 및 데이터 수집의 어려움 등으로 인하여 조정인 경력의 대리변수(proxy variable)로서 근속년수를 선정하였다. 구체적으로는 실제 사건을 담당한 시점이 한국소비자원에 입사한 때로부터 몇 년차 직원이었는지를 역산하는 방식으로 측정하였다. 예를 들어 2017년에 입사한 자가 2017년 사건을 처리하는 경우 경력은 ‘1’, 2016년에 입사한 자가 2017년 사건을 처리하는 경우 경력은 ‘2’로 코딩했다.

(5) 조정관과의 성별 조합

심리학용어 중 상호신뢰관계를 나타내는 용어로 라포르(Rapport)²²⁾라는 용어가 있다. 두산백과에 따르면 주로 두 사람 사이의 상호신뢰관계를 나타내는 심리학 용어으로써 “마음이 서로 통하며 말한 것이 충분히 이해 된다고 느껴지는 관계”를 말한다. 한편 여성이 남성보다 더 뛰어나다고 알려진 경청, 공감, 직관, 정서지능 등의 강점들이 분쟁조정 과업과정에서 발휘되어 성별 다양성을 가진 조정위원회가 조정 성립에 긍정적 영향을 미친다는 송민수·김동원(2014)의 연구와 여성 조정관은 분쟁 당사자와의 관계 형성을 중시하여 남성 조정관보다 더욱 많은 시간과 노력을 들이며 조정 과정에 더욱 몰입하고, 조화로운 해법 제시에 능하여 원만한 조정 성과를 거둘 수 있다(Swenson, 1992; Potter 2005)는 해외의 연구결과들을 종합하여 이 연구에서는 신청인과 담당 조정관의 성별 조합이라는 변수를 고안하였다. 즉, 신청인과 조정관이 모두 여성인 경우(=0), 신청인이 여성, 조정관이 남성(=1), 신청인은 남성, 조정관이 여성인 경우(=2), 신청인과 조정관이 모두 남성인 경우(=3)로 구분하였다.

22) 라포르(Rapport) 주로 두 사람 사이의 상호신뢰관계를 나타내는 심리학 용어이다. ‘마음이 서로 통한다’ ‘무슨 일이라도 털어놓고 말할 수 있다’ ‘말한 것이 충분히 이해 된다고 느껴지는 관계’를 말한다. 카운슬링 ·심리테스트 ·교육분야 등에서 중요시된다. 두산백과(<http://www.doopedia.co.kr>).

3. 분석자료 및 분석방법

최종적으로 분석에 사용된 표본사건의 수는 총 14,630건으로 선별된 사건들은 주요 특징을 수치로 전환하는 코딩 작업을 거쳐 본 분석에 사용될 데이터베이스로 구축하였다.

수집된 자료 분석을 위해 IBM SPSS Statistics(Ver 25.0)을 이용하여 양적 분석방법을 선택하였다. 먼저 피해구제 접수사건의 전반적 양태를 살펴 보기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 이어서 분쟁상황과 분쟁과정과 관련된 변수에 따라 피해구제 합의 수준이 어떻게 달라지는 지 알아보기 위해 t-test와 일원배치분산분석(ANOVA)를 실시하였다. 분산분석을 실시한 이후 사후검정(Scheffe)을 실시하여 통계적으로 유의한지 살펴보았다.

이어서 피해구제 단계에서의 합의 성립에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 로지스틱 회귀분석(Logistic Regression)을 활용하였다. 종속변수로 설정한 합의 여부가 ‘합의(1)’ 또는 ‘미합의(0)’라는 서로 독립적인 특성을 가진 범주형 변수이므로 로지스틱 함수를 이용하여 인과관계를 추정하는 로지스틱 회귀분석을 이용하여 각각의 독립변수가 종속변수인 합의 여부에 영향을 미치는 요인을 분석하였다.

제 3 절 조사대상의 일반적 특징

본 연구에서 결과 분석에 쓰인 표본은 한국소비자원에 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지 한국소비자원에 접수 또는 이관되어 종결된 사건 총 14,630건으로 기초통계분석결과는 [표3-3]와 같다. 범주형 변수의 경우 사건의 빈도와 백분율을 제시하였으며 연속형 변수인 사건 가액, 처리일수, 조정관 경력 등은 최소값, 최대값, 평균, 표준편차를 제시하였다.

1. 조사대상의 일반적 특징

우선 종속변수로 사용된 피해구제 사건의 합의성립 여부를 살펴보면, 2017년 접수되어 처리된 14,630건의 사건 중 합의에 이른 사건은 7,879건 (53.9%)이며 사실 조사 결과 소비자의 피해구제 청구가 이유가 없거나, 주장만 있을 뿐 구체적인 입증자료가 없는 경우 또는 소비자의 피해구제 청구가 이유는 있으나 사업자의 적극적인 거부 또는 사업자의 제시(안)이 미흡하여 양 당사자가 합의에 이르지 못하는 등 미 합의된 사건은 6,751건 (46.1%)으로 나타났다.

[표3-3] 조사대상의 일반적 특징(n=14,630)

구분		변수명	구분	빈도(건)	백분율(%)
종속변수		합의 성립	성립	7,879	53.86
			불성립	6,751	46.14
분쟁 당사자 요인	당사자 특성	신청인 거주지역	서울·경기·인천	9,464	64.69
			비 수도권	5,166	35.31
		신청인 직업	직장인	8,612	58.87
			학생·무직	1,754	11.99
			주부	1,620	11.07
			자영업·농·어민	1,558	10.65
			기타	1,086	7.42

분쟁 특성 요인	분쟁 이슈 특성	분쟁 발생 원인	거래상 다툼		9,897	67.65
			내용상 다툼		4,733	32.35
		피해 성질	재산상 피해		14,325	97.92
			신체적 피해		305	2.08
	분쟁 사건 특성	분쟁 품목	공산품		7,365	50.34
			서비스		7,265	49.66
		결제방법	신용카드		8,111	55.44
			현금결제		4,841	33.09
			기타		1,678	11.47
		판매방법	일반판매		5,526	37.77
			전자상거래		4,964	33.93
			방문판매 등		3,102	21.20
			모바일·소셜커머스		1,038	7.10
		사건 가액 (단위: 천원)	최소값	최대값	평균	S.D.
			0	4,250,000	2,753	38,932
			0	2061.55	29.67	43.27
분쟁 관리 요인	분쟁 제도 특성	사건처리기간 (단위: 일)	0	91	15.06	11.28
		피해구제 접수방법	홈페이지 접수		10,560	72.18
			우편·팩스		2,814	19.23
			1372소비자상담센터		1,151	7.87
			방문접수		105	0.72
		ODR 시스템 이용	이용 안함		12,431	84.97
			양 당사자 모두 신청		162	1.11
			소비자만 신청		1,479	10.11
			사업자만 신청		558	3.81
	조정인 특성	조정관 경력 (단위: 년)	최소값	최대값	평균	S.D.
			1	31	13.4	11.95
		신청인-조정관 성별조합	신청인(남),조정관(남)		5,342	36.51
			신청인(여),조정관(남)		5,227	35.73
			신청인(여),조정관(여)		2,343	16.02
			신청인(남),조정관(여)		1,718	11.74
		계			14,630	100.0

2. 분쟁 당사자 특성 요인군의 일반적 특징

이어서 독립변수를 살펴보려고 한다. 우선 피해구제 신청인의 거주 지역별 현황을 살펴보면 인구밀도가 높은 서울·경기·인천 등 수도권 지역이 60% 이상을 차지하고 있는 것으로 나타났다. ‘수도권’에서 접수된 피해구제 사건의 수는 9,464건(64.7%)이었으며 그 외 지역인 ‘비 수도권’에서 접수된 사건의 수는 5,166건(35.3%)으로 나타났다. 신청인의 직업과 관련하여서는 ‘직장인’이 접수한 사건이 8,612건(58.9%)으로 가장 많은 사건을 접수하였으며 이어서 ‘학생(무직)’ 1,754건(12.0%), ‘주부’ 1,620건(11.1%), ‘자영업자·농어민’ 1,558건(10.6%), ‘기타’ 1,086건(7.4%) 순으로 피해구제사건을 신청 한 것으로 드러났다.

3. 분쟁 특성 요인군의 일반적 특징

이어서 분쟁 특성 요인군의 분쟁 이슈 특성을 살펴보면, 분쟁 발생 원인에 따라 ‘거래상 다툼’이 9,897건(67.6%)으로 ‘내용상 다툼’의 4,733건(32.4%)보다 많았다. 한편 소비자가 입은 피해 성질에 따라 분류한 결과, ‘재산상 피해’가 14,325(97.9%)건으로 생명·신체상의 위해인 ‘신체적 피해’ 305건(2.1%) 보다 압도적으로 높았다. 분쟁 사건과 관련된 특성으로 우선 분쟁 품목에 따라 서비스와 공산품으로 분류하였으며, ‘공산품’ 품목이 7,365건(50.3%)으로 ‘서비스’품목 7,265건(49.7%)에 비하여 근소한 차이로 더 많이 접수되었다. 분쟁의 대상이 된 사건의 판매방법 및 결제방법에 따라 분류한 결과, 신용카드, 체크카드 등을 이용하여 일시불 및 할부로 결제했다는 ‘카드결제’ 사건이 8,111건(55.4%)으로 가장 많았으며 ‘현금사용’하여 결제하였다는 사건이 4,841건(33.1%)으로 뒤를 이었다. 한편 상품권·모바일결제 등 ‘기타’ 결제방식도 1,678건(11.5%) 집계되었다. 판매방법에 따라서는 일반 매장에서 거래가 이루어진 ‘일반판매’방식이 5,526건(37.8%)로 가장 많았으며 그 다음 국·내외 전자상거래를 통한 ‘전자상거래’ 방식의 거래가 4,964건(33.9%)를

차지하였다. 이어서 방문판매, 다단계, 홈쇼핑 등의 ‘방문판매’ 방식의 거래가 3,102건(21.2%)로 나타났으며 최근 지문인식 등 간편 결제 기술의 발전에 힘입어 성장세를 기록하고 있는 ‘모바일쇼핑·소셜커머스’ 방식의 거래도 1,038건(7.1%)으로 나타났다. 마지막으로 연속형 범수인 사건 가액은 원 단위로 자료를 수집하고 난 뒤 최소값(1원)과 최대값(약 42억원)을 확인한 결과 편차가 매우 크게 나타나 천원으로 단위를 변경하여 코딩하였다.²³⁾ 이 후 최종적인 분석의 단계에서는 천원 단위로 변경한 해당 값 위에 루트를 씌운 값을 이용하였다.

4. 분쟁 관리 요인군의 일반적 특징

분쟁 관리 요인군은 분쟁 제도 특성과, 조정인 특성으로 구분되는데 제도 특성 중 피해구제 접수방법에 대해서 먼저 살펴보자면 신청인이 한국소비자원의 홈페이지 등을 통해 직접 접수한 ‘홈페이지 접수’ 방식이 10,560건(72.2%)으로 가장 많았으며 신청인이 직접 소비자피해구제 신청서를 작성하여 이를 서신 및 팩스로 발송하는 방식인 ‘우편 및 FAX’가 2,814건(19.2%)으로 뒤를 이었다. 한편 ‘1372소비자상담센터(행복드림 포함)’을 통해 접수 이관된 사건이 1,151건(7.9%)으로 집계 되었으며 신청인 또는 대리인이 직접 한국소비자원의 방문 상담실에 내방하여 접수한 ‘방문상담’은 105건(0.7%)이었다.

온라인피해구제(ODR)시스템 이용여부와 관련해서는 양 당사자가 모두 신청 하지 않은 경우가 12,431건(85.0%)으로 압도적으로 많았다. 한편 양 당사자 중 신청인만 신청한 경우가 1,479건(10.1%)으로 사업자만 신청한 경우의 588건(3.8%)보다 약 2.65배 높았으며 양 당사자가 모두 신청한 사건은 162건(1.1%)에 불과하였다.

사건처리기간은 최소 0일부터 최장 91일의 값을 가진 것으로 나타났는데 이 중 0일로 표기되는 사건이란 사건이 당일 접수되어

23) 사건가액의 분포를 살펴본 결과, 4분위수가 최소값(1원), Q2(380,000원), Q3(1,210,000원), 최대값(4,250,000,000원)양상을 보이며 최빈값(100,000원)<중앙값(380,000원)<<평균값(2,753,000원)의 순으로 나타났다.

조정관이 사건을 검토한 뒤 당일 사건을 종결시킨 사건을 말한다. 구체적인 예로는 사실 조사결과 신청인의 주장만 있을 뿐 구체적인 입증자료가 없거나, 소비자문제가 아닌 개인 간의 분쟁 또는 소비자의 범위에 해당하지 않는 경우 등 피해구제 제외사유에 해당하거나, 소비자가 절차의 진행을 중지할 것을 요청한 경우 등이다.²⁴⁾

다음으로 조정인 특성으로 먼저 조정관 경력은 연속형 범주로서 최소 1년부터 31년까지의 범위로 나타났는데 이는 한국소비자원이 1987년 7월 개원하였기 때문에 신규 입사자(경력 1년)부터 개원 당시부터의 근무자(경력 31년)가 조정관으로 근무하기 때문으로 확인된다. 마지막으로 신청인과 조정관의 성별 조합에 따라 사건을 구분한 결과, 신청인과 조정관이 모두 남성인 경우가 5,342건(36.5%)으로 가장 큰 비중을 차지했으며 근소한 차이로 신청인은 여성, 조정관은 남성인 사건이 5,227건(35.7%)으로 뒤를 이었다. 신청인과 조정관이 모두 여성인 사건은 2,343건(16.0%)으로 나타났으며 신청인이 남성, 조정관이 여성인 사건은 1,718건(11.7%)으로 가장 적은 비중을 차지하였다.

24) 소비자기본법 제55조 4항

제 4 장 연구결과

본 장에서는 앞에서 제시한 연구문제에 대한 분석 결과이다. 제1절에서는 분쟁상황특성요인 및 분쟁과정특성요인에 따라 피해구제 합의 성립 수준의 차이를 살펴보고, 제2절에서는 접수된 피해구제 합의 성립에의 영향을 미치는 요인을 살펴보았다.

제 1 절 분쟁특성 요인에 따른 합의 성립 수준의 차이

본 절에서는 소비자피해구제의 분쟁 당사자 특성, 분쟁 특성, 분쟁 관리 특성에 따라 합의 성립 여부에 어떠한 차이를 보이는지 알아보았다.

1. 분쟁 당사자 요인에 따른 합의 수준의 차이

본 연구에서 합의 성립 여부란 제 3자인 담당 조정관이 제시하는 합의안에 대해 분쟁 당사자 모두가 수용하는 경우에 성립되며, 어느 일방이라도 수용하지 않는 경우 불성립됨을 의미한다. 분쟁 당사자 요인인 ‘신청인 거주지역’ 및 ‘신청인 직업’에 따라 합의 성립 평균의 차이가 있는지 알아본 결과는 [표4-1]과 같다.

[표 4-1] 분쟁 당사자 요인에 따른 합의 수준의 차이

변수명	구분	빈도	백분율	합의성립률 (평균)	Scheffe	t/F 값
신청인 거주지역	수도권	9,464	64.69	0.53		1.49**
	비수도권	5,166	35.31	0.55		
신청인 직업	주부	1,620	11.07	0.58	a	3.75**
	직장인	8,612	58.87	0.54	ab	
	학생·무직	1,754	11.99	0.54	ab	
	자영업·농·어·민	1,558	10.65	0.52	b	
	기타	1,086	7.42	0.51	b	

유의수준: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

신청인 거주 지역에 따라 합의 성립 여부의 평균은 유의한 차이가 있었다. 비수도권에 거주하는 소비자의 합의 성립률의 평균이 수도권 거주자보다 유의하게 높은 차이를 보였다. 신청인 직업군에 따라서도 역시 통계적으로 유의한 수준에서 합의 성립 여부의 평균의 차이를 보였다. 그러나 F-검정만으로는 어느 집단의 평균이 유의하게 다른지를 알 수 없어 사후검정을 실시하였으며 집단 간 평균의 차이에 가장 보수적인 방법으로 알려진 쉐페사후검정(Scheffe's method)을 실시하였다(여정성 외, 2012). 검정결과, 세 집단 간 평균이 통계적으로 유의한 수준에서 합의 성립률에 차이가 있었으며 '주부'집단의 합의 성립 평균이 나머지 두 집단에 비해 높았다.

2. 분쟁 특성 요인에 따른 합의 수준의 차이

이어서 분쟁 특성 요인에 따라 합의 성립여부의 평균의 차이가 있는지 알아본 결과는 [표4-2]과 같다.

[표 4-2] 분쟁 특성 요인에 따른 합의 수준의 차이

변수명	구분	빈도	백분율	합의성립률 (평균)	Scheffe	t/F
분쟁발생 원인	거래상 다툼	9,897	67.65	0.55		- 2.98**
	내용상 다툼	4,733	32.35	0.52		
피해성질	재산상 피해	14,325	97.92	0.54		1.42
	신체적 피해	305	2.08	0.50		
분쟁 품목	공산품	7,365	50.34	0.56		6.46***
	서비스	7,265	49.66	0.51		
결제방법	신용카드	8,111	55.44	0.56	a	29.68***
	기타	1,678	11.47	0.56	a	
	현금결제	4,841	33.09	0.49	b	
판매방법	전자상거래	4,964	33.93	0.57	a	13.02***
	방문판매 등	3,102	21.20	0.55	a	
	모바일·소셜커머스	1,038	7.10	0.52	ab	
	일반매장 판매	5,526	37.77	0.51	b	

유의수준: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

결제방법과 판매방법과 관련해서는 우선 평균의 집단 간 차이를 살펴본 뒤, 웨페사후검정을 실시하였다. 우선 결제 방법과 관련해서는 ‘신용카드’ 또는 상품권, 모바일 소액결제 등 ‘기타’방식을 이용한 경우가 ‘현금결제’를 사용한 경우보다 유의하게 합의 성립 평균의 차이가 높았다. 이는 신용카드 또는 모바일 소액 결제 등 결제 이력이 남는 방법을 사용한 경우 거래일자, 상품대금 등을 객관적으로 증명할 수 있으므로 추후 배상액을 산정함에 있어 객관적 자료로 사용 될 수 있기 때문이라고 여겨진다. 이어서 판매방법과 관련해서는 전자상거래와 방문판매 방식을 이용한 집단과 모바일·소셜커머스, 일반매장 판매의 세 집단 순서로 통계적으로 유의한 수준에서 합의 성립의 평균에 차이가 나타났음을 알 수 있었다.

한편 피해성질에 따라 분류한 ‘신체적 피해’와 ‘재산적 피해’는 합의 성립의 평균의 차이가 통계적으로 유의하지 않았는데 이러한 결과는 일반적으로 신체적 피해가 가진 성질로 알려진 침해의 중대성 및 회복의 어려움(권오승, 2005)에 따라 신체적 피해의 경우 합의 성립의 가능성이 낮아진다는 선행연구의 결론(하혜영, 2009)과는 다소 차이가 있는 결과이다. 그러나 이러한 결과는 피해구제단계의 연구에서는 제한적으로 해석될 필요가 있다.

그 이유는 첫째로 본 연구에서 측정된 ‘신체적 피해’는 피해구제 사건의 조정관이 사건을 진행하면서 사실 관계를 보며 판단한 자료로 생명, 신체상의 직접적인 위해 및 위해의 ‘가능성’을 포함하는바 진정한 의미에서의 생명·신체상의 위해보다는 희석된 의미로 작용했을 가능성이 있기 때문이다. 두 번째로는, 엄격한 의미에서의 ‘신체적 피해’ 즉, 생명, 신체상의 위해가 중대한 경우엔 물품 구입가 등 실제 손해액의 배상을 1차 목적으로 하는 피해구제 단계를 거칠 가능성보다는 실제 손해액은 물론 일실소득 등의 확대손해 및 정신적 손해 배상까지도 모두 배상 받을 수 있는 민사 소송 등으로 바로 제기될 가능성을 배제할 수 없기 때문이다. 실제로 이 연구에서 신체적 피해로 구분된 사건에 대해서 사건 가액 분포를 살펴본 바, 총 305개의 사건 중 10만원 미만의 사건이

135건으로 44.3%를 차지하였으며, 중앙값이 139,000원으로 확인되었다. 이처럼 신체적 피해로 구분되는 사건이더라도 사실상 소액 사건이 다수를 이루고 있으므로 전체적으로는 재산상의 피해와 통계적으로 유의한 차이를 이끌어 내지 못하였을 가능성이 있다고 해석될 여지가 있다.

3. 분쟁 관리 요인에 따른 합의 수준의 차이

마지막으로 분쟁 관리 요인에 따라 합의 성립 평균의 차이가 있는지 알아본 결과는 [표4-3]과 같다. 분쟁 관리 요인군은 크게 분쟁제도특성(피해구제접수방법, ODR시스템이용)과 조정인특성(신청인-조정관성별조합, 조정관경력)으로 구분된다.

[표 4-3] 분쟁 관리 요인에 따른 합의 수준의 차이

변수명	구분	빈도	백분율	합의성립률 (평균)	Scheff	t/F
피해구제 접수방법	홈페이지 접수	10,560	72.18	0.55	a	6.41***
	1372상담센터 이관	1,151	7.87	0.55	a	
	방문 접수	105	0.72	0.51	ab	
	우편·팩스 접수	2,814	19.23	0.50	b	
ODR 시스템 이용	사업자만 신청	558	3.81	0.60	a	4.12**
	양 당사자 모두 신청	162	1.11	0.56	ab	
	모두 신청 안함	12,431	84.97	0.54	b	
	소비자만 신청	1,479	10.11	0.52	b	
성별 조합	신청인(여)조정관(남)	5,227	35.73	0.55	a	4.54**
	신청인(여)조정관(여)	2,343	16.02	0.55	ab	
	신청인(남)조정관(남)	5,342	36.51	0.53	ab	
	신청인(남)조정관(여)	1,718	11.74	0.51	b	

유의수준: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

피해구제 접수방법에 따라서는 세 집단 간 평균이 통계적으로 유의한 차이가 있음이 밝혀졌다. 우선 홈페이지에 직접 접수하거나, 1372전국상담센터에서 1차 상담을 거친 뒤 이관되는 집단, 우편·팩스를 이용하여 사건 접수한 집단, 소비자원 방문상담실에 직접 방문하여 사건을 접수한 집단의 순서대로 합의 성립율의 평균이 높았

이어서 ODR 시스템 이용의 경우 사업자만 ODR시스템의 이용을 신청한 집단의 합의율의 평균이 양 당사자가 모두 신청한 경우 또는 모두 신청 하지 않거나 소비자만 신청한 경우보다 유의하게 높았다. 이러한 결과는 현재 ODR시스템의 운영 현실이 반영된 결과라고 판단된다. ODR시스템은 효율적으로 운영될 경우 소비자와 사업자, 조정관 모두에게 피해구제 절차 운영상의 편리함을 제공하는 수단이 될 수 있지만 지난해 8월을 기준으로 신규 제공되고 있는 서비스이기 때문에 현재 사업자가 신청하여 참여하는 기업은 피해구제 담당자가 기업 내 존재하는 대기업이거나 소비자중심경영인증제도(CCM인증)를 획득한 기업일 가능성이 크고 이러한 기업은 소비자와의 합의과정에서도 적극적으로 대응할 가능성이 높기 때문이다.

한편 신청인과 조정관간의 성별 조합에 따른 집단 간 평균 차이는 크게 신청인은 여성, 조정관이 남성인 경우와 신청인과 조정관이 모두 동성인 경우, 신청인은 남성, 조정관은 여성인 경우의 세 집단으로 구분되며 순서대로 세 집단 간 합의 성립의 평균 차이가 통계적으로 유의하다고 나타났다. 이 결과는 조정관이 여성인 경우 여성 소비자보다 남성 소비자의 사건을 처리하는 경우의 합의 성립의 평균이 유의하게 낮다는 점을 보여준다.

제 2 절 합의 성립 영향요인의 상대적 영향력 비교

본 절에서는 한국소비자원에 접수된 피해구제 사건 중 합의 성립 요인을 살펴보기 위하여 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과를 살펴보았다. 그리고 각 요인의 상대적 영향력을 비교하였다.

1. 로지스틱 회귀분석 결과

한국소비자원에서 2017년에 처리한 피해구제 사건의 합의 여부에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과는 [표4-4]와 같다. 종속변수는 합의사건과 미 합의된 사건으로 구분하여 분석하였다. 독립변수는 크게 ‘분쟁당사자 요인’, ‘분쟁특성 요인’, ‘분쟁관리 요인’으로 구분된다. 당사자 요인은 다시 ‘신청인 거주지역’, ‘신청인 직업’의 두 변수로 구성된다. 분쟁 특성요인은 분쟁이슈와 관련된 ‘분쟁 발생원인’, ‘피해성질’의 두 변수에 분쟁사건 특성과 관련된 ‘분쟁 품목’, ‘결제방법’, ‘판매방법’, ‘사건가액’의 네 변수를 포함한다. 마지막으로 분쟁 관리 요인은 분쟁 제도와 관련된 ‘피해구제 접수방법’, ‘ODR시스템 이용’, ‘사건처리 기간’이라는 세 변수와 조정인 특성과 관련된 ‘조정관 경력’ 및 ‘신청인-조정관 성별조합’ 변수로 구성된다.

우선 로지스틱 회귀 분석의 방정식이 실제 데이터를 얼마나 잘 설명하고 있는지를 확인하는 우도비(Likelihood ratio)검정결과 χ^2 이 601.234($p < .001$)로서 통계적으로 0.1% 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이는 독립변수와 종속변수가 독립적이라는 귀무가설을 유의수준 0.1%내에서 기각함으로서 현재 설정된 독립변수가 종속변수에 영향을 미친다고 가정할 수 있다. 또한 본 연구의 Hosmer-Lemeshow 적합통계량 검정결과, 관측빈도와 예측빈도의 차이에 유의한 차이가 없었다($\chi^2(8)=10.591$, $p=.226$). 따라서 이상의 모형적합도와 관련된 통계량들로 미루어 볼 때 본 연구모형은 전반적으로는 현재 수준에서 확보할 수 있는 데이터로 만들 수 있는 적합한 수준의 모델이라고 판단 할 수 있다.

[표4-4] 로지스틱 회귀분석 결과

구분		변수명	구분	B	S.E.	Wald	유의확률	Exp(B)
상수				1.022	.085	143.697	.000***	2.780
분쟁 당사자 요인	당사자 특성	신청인 거주지역	비 수도권	.072	.036	4.008	.045*	1.074
			(수도권=0)					
		신청인 직업	직장인	-.088	.059	2.187	.139	.916
			학생·무직	-.138	.074	3.496	.062	.871
			자영업·농·어민	-.158	.077	4.259	.039*	.854
			기타	-.168	.084	4.014	.045*	.845
			(주부=0)					
		분쟁 특성 요인	분쟁 이슈 특성	분쟁 발생원인	내용상 다툼	-.140	.042	11.126
(거래상 다툼=0)								
피해 성질	신체적 피해			-.095	.122	.601	.438	.910
	(재산상 피해=0)							
분쟁 사건 특성	분쟁 품목		서비스	-.243	.040	37.807	.000***	.784
			(공산품=0)					
	결제방법		현금결제	-.238	.039	38.036	.000***	.788
			기타	.047	.056	.686	.408	1.048
		(신용카드=0)						
	판매방법	전자상거래	.024	.044	.296	.586	1.024	
		모바일·소셜커머스	-.164	.071	5.365	.021*	.848	
		방문판매 등	.094	.047	4.077	.043*	1.099	
(일반판매=0)								
사건가액(√천원)			.000	.000	.936	.333	1.000	
분쟁 관리 요	분쟁 제도 특성	피해구제 접수방법	1372상담센터 이관 접수	.021	.064	.108	.743	1.021
			우편·팩스 접수	-.133	.046	8.420	.004**	.876
			방문 접수	.007	.202	.001	.973	1.007
			(홈페이지 접수=0)					

인	ODR 시스템 이용	양 당사자 모두 신청	.189	.163	1.345	.246	1.208	
		소비자만 신청	.041	.057	.515	.473	1.042	
		사업자만 신청	.273	.091	8.977	.003**	1.313	
		(진행안함=0)						
	사건처리기간(일)		-.032	.002	364.364	.000***	.969	
	조정인 특성	신청인- 조정관 성별조합	신청인(여)조정관(남)	.039	.051	.562	.454	1.039
			신청인(남)조정관(여)	-.133	.066	4.056	.044*	.876
			신청인(남)조정관(남)	-.024	.053	.204	.652	.976
			(신청인(여),조정관(여)=0)					
		조정관 경력(년)		-.006	.001	19.174	.000***	.994

표본크기 (N) = 14,630

우도비검정(Likelihood Ratio Test) = 601.234***

Hosmer-Lemeshow 적합통계량 = 10.591(p>.05)

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

로지스틱 회귀분석 결과, 우선 합의 성립에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수로는 분쟁 당사자 요인군의 ‘신청인 거주지역’, ‘신청인 직업’, 분쟁 특성 요인군의 ‘분쟁 발생원인’, ‘분쟁 품목’, ‘결제 방법’, ‘판매 방법’, 분쟁 관리 요인군의 ‘피해구제 접수방법’, ‘ODR시스템 이용’, ‘사건 처리기간’, ‘신청인-조정관 성별조합’, ‘조정관 경력’으로 밝혀졌다.

한편 본 연구를 통해 소비자피해구제 합의 성립에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타난 변수는 분쟁 특성이요인의 ‘피해성질’과 ‘사건가액’으로 나타났다. ‘사건 가액’의 경우 하혜영(2009)과 권선화(2015)에서는 배상액의 크기와 조정성립이 음의 관계임을 밝혀냈으나 이 연구에서의 사건가액의 크기는 피해구제 단계에서의 합의 성립과는 상관관계가 없었다. 이는 사건의 가액이 소액인 경우에 합의 성립에 유리할 것이라는 일반적인 가정과는 다소 다른 결과라고도 받아들여질 수 있으나 이 연구의 대상인 소비자피해구제라는 절차적 특수성을 고려한 해석이 필요할 듯하다. 즉, ‘분쟁조정위원회’와 ‘피해구제’단계는 모두 일종의 민사소송 전 단계에서의 자율적 합의 단계로서 기능하지만 소비자피해에 있어서는 대부분의 소비자가 상담,

피해구제, 분쟁조정위원회의 3단계를 순차적으로 거치게 된다([그림2-1]참조). 피해구제 단계와 분쟁조정위원회의 단계는 몇 가지의 차이점이 존재하는데 이 변수와 관련된 차이로는 절차 진행 순서의 차이로 인한 객관적 손해액의 산정의 어려움 및 숙려기간의 존재 여부이다. 이를 부연하면 피해구제는 대개의 경우 양 당사자의 자율적인 해결의 시도가 좌절된 직후에 제기된다. 따라서 양 당사자는 모두 이 사건 분쟁에 따른 시간소모 및 심리적 고통을 채 잇기 전에 합의에 임해야 하는 상태에 놓이게 된다. 결과적으로 피해구제 단계에서의 사건가액을 소비자 입장에서는 ‘실 손해액’ 또는 사업자 입장에서의 ‘배상 비용’으로 인식하지 않고, 분쟁으로 인하여 소모한 감정 및 시간소모 비용을 보태어 더 큰 금액으로 인식하는 경향이 있다. 위와 같은 점을 종합적으로 고려하여 해석하면 사건에 대한 적절한 보상 수준에 대한 판단이 어려워 결과적으로 사건가액이 합의 여부에 유의한 영향을 미치지 않는다고도 해석할 수 있을 것이다.

이 점에 더해 일반적인 피해구제의 평균 처리일이 이 연구에 따라서는 16일로 나타난 것에 비해 권선화(2015)의 연구에 따르면 분쟁조정위원회의 경우 피해구제 신청일로부터 6개월 이내에 조정이 마무리 되는 경우가 전체의 71.4%로 피해구제에 비해서는 상당한 긴 기간의 숙려기간(cooling off)기간을 가지는 것으로 나타났다. 이는 양 당사자가 분쟁을 보다 객관화하여 바라볼 수 있게 하여 적절한 보상 수준에 대한 판단을 할 기회를 가지게 한다. 이러한 점들을 종합적으로 해석하면 현재 이 연구에서의 사건 가액 변수가 합의 성립에 영향을 미치지 않는 것을 이해할 수 있다고 하겠다.

한편 분쟁특성 요인의 ‘피해 성질’도 합의 성립에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 피해의 성질을 금전적 피해인 재산상 피해와 생명, 신체상의 위해와 위해의 가능성이 있는 신체적 피해로 분류하였는데 통계적으로 유의한 영향요인으로 나타나지 않았다. 기존의 선행연구들의 연구결과를 살펴보면, 통일된 경향을 보이지 않았다. 우선 환경 분쟁과 관련된 조정성립의 결정요인을

연구한 하혜영(2009)의 연구에서는 재산적 피해보상일 경우 정신적 피해보상보다 조정이 성립될 확률이 약 2.1배가 높아져 통계적으로 유의한 영향요인으로 드러났으나, 소비자 분쟁 조정성립의 영향요인을 연구한 이해림·김학린(2016)의 연구에서는 피해 성질은 합의 성립에 영향을 미치는 요인으로 밝혀지지 않았다.

이와 같은 결론은 몇 가지 측면에서 살펴볼 수 있는데 우선 변수의 선정 및 측정과정에서 나타난 한계로 볼 수 있다. 본 연구에서 측정된 ‘신체적 피해’는 생명, 신체의 직접적인 위해 및 위해의 ‘가능성’이 포함되었으며, 피해성질을 단지 ‘신체적 피해’와 ‘재산상의 피해’로 크게 두 가지로 양분하고 그 위험 수준의 차이를 구별하여 측정하지 않음에 따른 한계점에 노출 될 수 있다. 이를테면 일반적으로 생명·신체상의 위해 수준이 ‘경미한’ 경우엔 사실상의 재산상 피해와 구분되지 않을 수 있으며, 위해의 수준이 ‘중대한’ 경우엔 사업자와의 합의가 필수적인 피해구제 단계보다는 확정력이 있는 민사 소송 등으로 바로 진행될 가능성이 있다. 또한 이 연구에서 신체적 피해로 구분된 사건의 사건 가액분포를 살펴보면 총 305개의 사건 중 10만원 미만의 사건이 135건으로 44.3%를 차지하였으며, 중앙값이 139,000원으로 확인되었다. 위와 같은 이유를 종합하여 해석하면 이 연구에서는 신체적 피해로 구분되는 사건이더라도 사실상 소액 사건이 다수를 이루고 있으므로 재산상의 피해와 통계적으로 유의한 차이를 이끌어 내지 못하였을 가능성이 있다고 해석될 여지가 있다.

다만 비재산적 피해인 생명, 신체, 정신, 명예 등의 안전침해는 한번 침해가 발생하는 경우 그 피해가 치명적이고 원상회복이 불가능하거나, 매우 어려워 가장 심각한 유형의 소비자피해(권오승, 2005)로 여겨지는 것이 일반적이므로 이러한 관점에서 사람의 생명과 신체의 안전에 대한 사전예방의 중요성은 아무리 강조해도 모자람이 없을 것이라 할 것이다.

2. 합의 성립의 상대적 영향력 비교

이어서 [표4-5]은 로지스틱 회귀분석에서 합의 성립에 통계적으로 유의한 영향력을 미친다고 분석된 11개 변수들의 상대적 영향력을 각각의 승산비(Odds ratio)와 함께 살펴본 결과이다.

로지스틱 회귀 분석에서는 독립변수가 한 단위 증가할 때마다 그 종속 변수의 발생빈도가 얼마나 증가하는지를 승산비 추정을 통해 알 수 있다. 승산비는 다른 변수의 영향력이 통제된 상황에서 하나의 변수가 변화할 때의 효과이다(하혜영, 2009). 즉, 어떤 사건이 발생할 확률(P)과 발생하지 않을 확률(1-P)의 비(ratio)를 의미하는 것으로 일반적인 회귀분석이 0을 기준으로 영향력을 해석하는 것과는 달리 로지스틱 회귀분석에서는 1을 기준으로 1보다 크면 정(+)의 효과, 작으면 부(-)의 효과를 미친다고 해석한다.(Long, 1997: 82; 하혜영, 2009 재인용)

[표 4-5] 합의성립 영향요인의 승산비(Odds Ratio) 분석결과

변수	대조군(레퍼런스=0)	B	유의확률	Exp(B)
ODR시스템 이용 여부	사업자만 신청 vs 진행 안함(0)	.273	.003**	1.313
분쟁 품목	공산품 vs 서비스(0)	-.243	.000***	.784
결제 방법	현금결제 vs 신용카드(0)	-.238	.000***	.788
신청인 직업	자영업·농·어·민 vs 주부(=0)	-.158	.039*	.854
	기타 직군 vs 주부(=0)	-.168	.045*	.845
판매 방법	방문판매 vs 일반판매(0)	.094	.043*	1.099
	모바일·소셜커머스 vs 일반판매(0)	-.164	.021*	.848
분쟁 발생원인	내용상 다툼 vs 거래상 다툼(0)	-.140	.001**	.869
피해구제 접수방법	우편·팩스접수 vs 홈페이지 접수(0)	-.133	.004**	.876
신청인-조정관 성별조합	신청인(남)+조정관(여) vs 신청인(여)+조정관(여)(0)	-.133	.044*	.876
신청인 거주지역	비수도권 vs 수도권(0)	.072	.045*	1.074
사건 처리기간(일)		-.032	.000***	.969
조정관 경력(년)		-.006	.000***	.994

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

(1) 당사자의 온라인 피해구제 시스템(ODR)이용 여부

이 연구에서 설계한 요인들 중에서 합의 성립에 가장 큰 영향을 미친 요인은 분쟁 제도 특성 중 하나인 ODR 시스템 이용 여부인 것으로 드러났다. 이는 소비자분쟁조정 성립요인과 관련된 다수의 선행연구에서 분쟁을 어떻게 ‘관리’할 것인가가 조정성립에 더 중요한 영향을 미친다는 결론과 결을 같이 하는 결과로 해석될 수 있다(하혜영, 2007; 이혜림·김학린, 2016). 분석결과 사업자만 ODR시스템을 신청하여 이용한 경우의 합의 성립의 가능성이 양 당사자 모두 ODR시스템을 이용하지 않은 경우 대비하여 약 31.3% 높은 것으로 나타났다.

이 논문에서의 온라인 피해구제 시스템(ODR)이란 소비자의 편의성과 민원업무의 효율성을 증진하기 위해 피해구제에서 분쟁 조정까지 온라인으로 전 과정을 처리하기 위해 한국소비자원이 2017.8월부터 도입한 피해구제 운영 시스템을 의미한다. ODR 시스템이 효율적으로 운영된다면 소비자로서는 전화, 방문 없이도 피해구제 및 분쟁조정의 절차를 온라인으로 진행 할 수 있어 소비자 편의성이 강화되며, 사업자로서도 피해구제 담당자와 사건 관련 의견을 교환하고, 자료 제출이 편리해져 업무 편의성과 업무 효율성이 크게 향상될 수 있는 수단으로 활용이 가능한 장점이 있다. ODR시스템이 운영되는 절차를 살펴보면 우선 한국소비자원에 피해구제가 접수되는 경우 소비자들은 본인의 접수사건의 배정 결과 및 담당자 정보와 ODR 시스템에 대한 간단한 안내 및 접속 URL이 포함된 문자를 전송 받는다. 소비자는 이에 동의하는 경우 시스템에 접속하여 이용할 수 있다. 사업자의 경우 직접 등록을 신청한 경우 및 기업소비자협회를 통해 시스템을 홍보하고 참여를 독려하는 과정에서 신청한 기업과 소비자중심경영인증(CCM) 인증을 받은 기업 중 참여 의사를 밝힌 일부기업이 현재 등록되어 있다.

이를 결과와 연결하여 해석하면 한국소비자원의 피해구제절차에 대한 사업자의 협조태도가 긍정적일수록 합의 성립의 가능성은 높아진다고 할 수 있을 것이다. 이는 소비자 분쟁조정과 관련된 선행연구였던

이혜림·김학린(2016)의 연구 결과와도 일부 맥락을 함께 하는데 소비자분쟁조정은 대부분 사업자에 의해 불성립되며, 이는 소비자분쟁에 있어 조정의 성립 여부에 사업자가 소비자보다 더 큰 영향력을 미친다는 것을 함의한다고 하였다. 또한 박성용(2009)도 소비자를 위하여 설립된 기관에서 진행하는 소비자 분쟁해결기구의 피해구제는 사업자들의 입장에서만 소비자에게만 유리할 것이라고 생각하거나, 사업자가 조정결정에 수락하지 않는 이상 분쟁이 종결되지 않는다는 한계 등으로 인해 소비자 분쟁해결업무가 위축되는 경향이 있다는 우려를 표한바 있다. 이러한 점에서 사업자가 ODR시스템에 자의적으로 등록하였다는 점은 사업자들이 한국소비자원의 피해구제절차에 신뢰를 가지고 협조적인 태도를 지녔다는 것을 함의한다. 또한 일정규모이상의 기업체이거나 소비자피해구제에 대해 적극적으로 대응하고 있다는 신호로 받아들일 수 있을 것이다. 이 연구의 다른 변수였던 ‘피해구제 접수방법’의 결과와도 연결하여 종합적으로 해석하자면 이 두 가지 변수의 결과의 공통점으로는 소비자가 피해구제 사건과 관련하여 본인이 투입한 노력수준이 낮을수록 오히려 합의 성립의 가능성이 높아진다는 것을 발견할 수 있었다.

결과적으로 ODR 시스템에 접속하는 추가적인 노력을 기울이지 않은 소비자들과 ODR 시스템에 접속하여 피해구제를 적극적으로 처리하려는 의사를 가진 기업의 조합이 양 당사가 모두 시스템 접속을 거부한 조합에 대비하여 약 1.313배 높은 비율로 합의 성립에 긍정적이었다고 해석할 수 있다.

(2) 서비스 품목과 공산품의 비교

소비자피해구제에 있어서 이 연구에서 설계한 요인들 중에서 합의 성립에 두 번째로 큰 영향을 미친 요인은 분쟁 품목으로 나타났다. 즉, 분쟁 제도 특성 뿐 아니라 피해구제 사건 자체가 가진 사건 품목 특성도 합의 성립에 영향력을 크게 미친다고 할 수 있다. 이 연구에서의 분쟁품목은 크게 서비스와 공산품으로 구분된다. 서비스 품목은 공산품과는 다른 품목적 특성을 가진다. 우선 공산품과는 달리 구체적인 형태가 없으며(무형성), 공급과 동시에 소비가 이루어져 소멸하며(동시진행성), 품질의 표준화가 어렵고(표준화의 어려움), 구매 전에는 품질을 판단할 수 없고 사용 후에 이르러야 서비스의 질을 평가할 수 있다(경험재적 특성). 상기의 특성 때문에 타인의 경험 또는 사업자의 일방적인 약관에 의존하게 되어 비효율적 선택의 문제를 경험하나 서비스의 무형적인 특성 때문에 불만족을 호소하거나 피해구제를 요청하기가 상대적으로 어렵다(윤정혜·여정성, 1997).

이 연구의 결과도 위의 견해를 뒷받침하는데 피해구제 분쟁의 품목이 서비스에 해당하는 경우 공산품 품목에 비해 합의 성립의 가능성이 약 21.6% 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 앞에서 살펴본 것처럼 서비스 거래에서는 구두 계약이 많으며, 표준화된 계약서가 사용된 경우가 적어 사업자에 의해 미리 약속한 계약 내용대로의 이행이 이루어지 않더라도 이를 소비자가 증명하기 어렵기 때문이며, 실제 제품을 생산하기까지 일정 규모 이상의 자본과 설비의 투자가 필수적으로 투입되어야 하는 공산품과는 달리 서비스는 영세·신규 사업자도 언제든지 아이디어만으로 신종서비스를 제공할 수 있어 신종서비스로 인한 피해와 분쟁해결기준 등 피해보상규정의 제·개정이라는 시간상의 공백이 합의를 저해하는 요소로 작용하기 때문이라고 해석된다.

(3) 신용카드와 현금사용이 합의 성립에 미치는 영향

소비자가 사업자와의 거래에 있어 현금결제를 사용 하는 경우에 신용카드를 사용하는 경우에 비해 합의 성립의 가능성이 약 21.2% 낮은 것으로 나타났다. 반면 소비자가 상품권, 모바일 소액결제 등의 기타방식을 이용해 거래하는 경우엔 신용카드와 대비하여 합의 성립에 통계적으로 유의한 영향력을 미치지 않았다. 신용카드를 사용하는 경우 사업자 정보, 거래일자, 구입가격 등 구체적인 구입증빙이 가능하여 배상액 산정이 용이하다는 장점을 가진다. 일반적으로 소비자피해구제의 합의 권고의 기준으로 당사자 사이의 분쟁의 해결 방법에 대한 별도의 의사표시가 없는 한 ‘소비자분쟁해결기준’이 제시하는 배상액 산정방법을 따르며 그 산식은 [그림4-1]과 같다.

[그림4-1] 소비자분쟁해결기준의 배상액 산정계산식

$$\text{배상액} = \text{실제 구입가격} \times \frac{\text{물품 사용일수}}{\text{구입일로부터 사용여부에 상관없이 기간 품목별 물품 내용연수}}$$

여기서 배상을 요구하는 쪽에서 증빙하여야 할 변수는 실제 문제가 된 제품의 구입을 위해 지급한 ‘구입가격’과 ‘구입일’이다. 소비자피해의 경우 계약 즉시 피해가 발생하는 경우도 있으나 의류, 자동차, 가전제품, 주택 등 계약 시기와 피해 시기가 상이하여 거래완료 후 몇 년이 지나 소비자피해가 발생하는 경우 구입일자와 구입 가격의 객관적인 증빙이 어려워 배상액 산정에 어려움을 겪는 경우가 많다. 신용카드를 이용한 거래에 있어서는 여기서 문제가 되는 두 가지 변수 모두를 객관적으로 증빙할 수 있어 배상액 산정이 용이하며 이로 인해 합의 성립에 있어 긍정적인 영향을 미친다고 해석할 수 있겠다.

반면 ‘현금 결제’ 방식을 이용한 경우 현금 영수증을 발급 받지 않았다면 거래의 증빙이 가능하지 않아 피해의 책임 여부에 따른 분쟁 외에 부가적으로 배상액 산정에 있어서의 갈등을 2차적으로 겪게 된다.

따라서 거래의 투명성이라는 측면에서 현금영수증 발급, 신용카드 거래 이용 및 모든 거래에서 영수증 발급이 필수적으로 요구될 뿐만 아니라 소비자 권리의 측면에서도 요구되며 소비자로서도 영수증 발급을 요구하지 않거나 발급 즉시 버리는 습관보다는 사진파일 등으로 영수증을 보관하고 정리하는 소비습관이 요구된다고 하겠다.

또한 한국은행에서 실시한 2017년 지급수단 이용행태 조사결과에 따르면 우리나라 국민이 가장 선호하는 지급수단은 신용카드(57.9%)로 나타났고 그 다음 순위가 현금(23.3%), 체크·직불 카드(18.0%)가 뒤를 이었다. 그러나 지급 수단에 대한 선호는 연령별로 큰 차이를 보여 30대의 선호율은 현금은 5.1%에 불과하고 신용카드가 79.6%인 반면 70대 이상에서는 현금이 76.9%고, 신용카드는 19.7%로 나타났다. 모바일 간편결제서비스, 전자화폐 등 신종 결제서비스의 등장으로 인해 결제수단은 향후 다변화될 것으로 예측되지만 이를 이용하는 측면에서 세대 간 불평등이 심화되어 그 결과 노인층, 외국인, 디지털 정보 소외계층이 불이익을 받지 않도록 주의가 필요할 것으로 관찰된다.

(4) 신청인의 직업이 합의 성립에 미치는 영향

소비자피해구제에의 합의 성립에 있어서 당사자 요인 중 하나인 신청인의 직업이 합의 성립에 미치는 영향에 대해서 분석한 결과, 신청인의 직업이 ‘주부’인 경우와 대비하여 ‘자영업 및 농·어업자’인 경우 14.6% 낮은 합의 성립의 가능성을 보였으며, 직업 선택에 해당하는 직업이 없어 ‘기타’를 선택한 신청인의 경우 주부 대비 합의 성립의 가능성이 15.5% 낮았다. 기타 직업군의 예시로는 예술가, 공무원, 교사, 군인, 전문직, 일용직 노동자 등이 포함될 수 있을 것이다. 그러나 본 연구에서는 ‘기타’ 직업군으로 분류된 신청인의 직업 전수를 모두 개별적으로 확인할 수 없었으므로 결과 해석에서는 배제하기로 한다.

결과적으로 주부와 대비하여 자영업 및 농·어업자의 직업군에서 합의 성립에 부정적인 영향관계를 미쳤다는 결과는 다양한 측면에서 해석될 여지가 있다. 일반적으로 주부의 경우 가정 내에서의 주요 역할은 가사노동, 자녀 양육 및 가정자원의 효율적 재분배 즉 소비이다. 따라서 가정 내에서의 역할분담에 따라 가족 구성원이 생산한 자원에 대해 예산을 관리하고 지출을 관리하기 때문에 소비생활에 따른 피해가 발생할 경우 다른 가족 구성원보다 책임감을 느낄 여지가 크다. 또한 자녀 양육기의 주부의 경우 사실상 시간 자원이 충분치 않아 빠른 합의안의 도출을 희망하는 경우가 많다. 결론적으로 주부의 경우 소비자피해가 발생했을 때 그 손해의 배상에 민감할 수밖에 없고 처음 의욕 하던 배상요구 수준에 합의안이 도달하지 않았더라도 빠른 배상을 위해 보다 적극적인 자세로 협상에 임할 가능성이 있다. 한편 ‘자영업자(농·어업자 포함)’가 다른 직업군에 비해 가지는 특징적 요소를 꼽자면 상대적으로 타 직업군에 비해 가지는 시간적인 여유로움을 들 수 있을 것이다. 또한 본인 스스로가 생산에 종사하기 때문에 당장의 배상보다는 본인이 원하는 수준의 합의에 이르기까지 협상을 지속할 경제적 여유가 있을 여지가 있다. 그 결과 신청인이 주부인 경우와 대비하여 자영업자와 농·어업인 경우 합의 성립에 부정적이라는 결과를 해석할 여지가 있다고 하겠다.

(5) 판매방법이 합의 성립에 미치는 영향

소비자피해구제에의 합의 성립에 있어서 판매방법이 미치는 영향에 대해서는 일반 매장판매 방식을 기준으로 전자상거래는 유의한 차이가 없었으며, 시장에 비교적 신규로 등장한 방식인 모바일 거래와 소셜커머스는 15.2% 낮은 합의 성립의 가능성을 보였으나 방문판매 방식은 일반 매장 판매에 대비하여 9.9% 높은 합의 성립의 가능성을 나타냈다.

이는 두 가지 측면에서 추정할 수 있는데 우선 일반 매장 판매와 전자상거래 영역에서의 합의 성립의 수준에 차이가 없다는 점은 소비생활에서 전자상거래 방식의 거래는 일반 오프라인 매장에서의 구입과 마찬가지로 일상적인 판매방식의 하나로 자리매김 했음을 함의한다고 할 수 있다. 오히려 주목되는 점으로는 소셜커머스 및 모바일 방식과 일반 매장 판매방식의 합의 성립 수준의 차이이다. 소셜커머스 및 모바일 판매방식은 간편 결제 서비스의 성장에 힘입어 폭발적으로 성장하는 추세로 온라인 쇼핑에서도 모바일 쇼핑이 차지하는 비중은 역대 최고치를 갱신하며 외형상 성장을 기록하고 있는 것으로 보인다.²⁵⁾ 그러나 아직까지는 모바일 거래 방식은 일부 20대, 30대의 젊은 세대를 제외하고는 낮은 거래방식이라는 점, 정보 제공의 측면에서도 PC모니터보다 작은 모바일 기기의 화면으로 상품을 거래하는 과정에서 제한적인 상품 정보에 노출되어 불충분한 상품 정보를 제공받는 점 등으로 인해 일반 매장판매의 방식보다 낮은 합의 성립의 가능성을 나타낸 것으로 추정된다. 결과적으로 신규 판매방식의 외형적인 성장만큼이나 소비자피해의 구제의 측면에서도 적극적 대응이 요구된다고 할 것이다.

25) 통계청은 지난 5월 온라인쇼핑동향을 밝히는 자료에서 온라인 쇼핑 거래액이 9조 544억원을 기록하며 상승세를 이어갔으며 이는 전년 동월 대비 22.7%가 증가한 수치라고 밝혔다. 또한 모바일 쇼핑거래액도 전년 동월 대비 33.8%증가한 5조 6285억원을 기록했으며 온라인 쇼핑에서 모바일 쇼핑이 차지하는 비중은 62.2%로 지난 4월 최고치(61.3%)보다 0.9%포인트 늘어나 또 다시 역대 최고치를 기록했다(세계일보, 2018.7.4일자, <http://www.segye.com/newsView/20180704005552>).

한편 방문판매 방식이 일반 매장 판매와 차별되는 점을 꼽자면 「방문판매 등에 관한 법률」에서 정한 강행규정 위반 시 부여되는 청약철회 효과를 들 수 있다. 즉, 방문판매사업자는 계약을 체결하기 전 소비자가 계약 내용을 이해 할 수 있도록 계약의 주요 내용, 청약철회 등에 관한 내용을 설명하고 이를 기재한 계약서를 교부해야 한다. 계약을 체결한 소비자는 계약서를 교부받은 날로부터 14일 내 청약 철회가 가능하다. 이와 같은 계약서 교부의무 및 미교부에 따른 벌칙 규정으로 인해 자유롭게 거래의 당사자의 약정에 따라 거래 및 청약철회 조건이 생성되는 일반 매장 거래에 비해 분쟁 발생 시 합의 성립의 가능성이 높아진다고 해석할 수 있을 것이다. 바꿔 말하면 일반매장판매의 경우에도 식품 및 의복 등 일상거래를 제외하고는 계약의 주요 내용을 설명하고, 청약철회 조건 및 주요 분쟁의 해결 내용이 포함된 표준계약서를 도입하는 경우 합의 성립의 가능성이 높아진다고도 해석할 수 있다.

(6) 내용상 다툼과 거래상 다툼의 비교

피해구제 사건의 발생 원인이 내용상 다툼에 해당되는 경우 거래상 다툼에 비해 피해구제 합의 성립의 가능성이 약 13.1% 낮은 것으로 나타났다. 앞에서 이 연구에서는 소비자피해를 크게 발생 원인과 피해의 성질로 양분하였는데 내용상 다툼이란 결함이 있는 상품으로 인해 발생한 손해와 관련된 당사자의 주장 차이를 들 수 있고 대표적으로는 TV, 자동차 등 제품의 성능 불량으로 인한 분쟁을 들 수 있다. 한편 거래상 다툼이란 계약내용에 대한 당사자 간의 해석 차이로 인한 다툼을 말하며 분양 광고 내용과는 다르게 시공된 마루로 인해 허위·과장 광고상의 손해배상책임을 묻는 분쟁을 생각해 볼 수 있다.

내용상 다툼에 해당되는 경우 피해구제 합의 성립의 가능성이 0.87배 낮아졌다는 결과를 해석하자면 우선 내용상 다툼의 경우 우선 결함이 존재하는 여부 등을 객관적으로 증명하기 어렵기 때문이라고 추정할 수 있다. 섬유·신발 제품, 의료행위 등 일부 품목의 경우 전문가의 자문 또는 실험방법과 권장품질기준 등이 존재하여 객관적인 제품 품질의 측정이 가능한 경우를 제외하고는 사실상 객관적인 하자의 존재 또는 거래상 일반적으로 보장되어야 하는 품질의 미비, 결함의 유무를 증명하기 어렵기 때문이다. 또한 자동차 급발진사고와 같이 하자로 인한 피해는 중대하나 재현이 어려워 전문가의 과학적 조사 후에도 사고원인을 정확히 파악하지 못해 제품 결함을 증명하기 어려운 경우도 생각해 볼 수 있다.

이에 반해 거래상 다툼의 경우 계약서, 상품 설명서, 홈페이지의 약관 등 거래 조건이 성문화된 결과로 남아있어 내용상 다툼에 비해 사실관계 확정에 용이하며, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「표시 광고의 공정화에 관한 법률」 등 관련 법률에서 비교적 명확하게 금지된 행위를 정의하고 있는 점 등이 합의 성립에 긍정적 영향을 미쳤다고도 할 수 있겠다.

(7) 피해구제 접수방법이 합의 성립에 미치는 영향

어떤 방법으로 피해구제사건이 접수되느냐에 따라 합의 성립 가능성이 통계적으로 유의한 수준에서 차이를 나타내는 것으로 나타났다. 구체적으로 소비자피해를 입은 소비자(이하 신청인)가 한국소비자원의 홈페이지에 접속하여 관련 피해사실을 직접 기재하고 관련 정보를 첨부하는 ‘홈페이지 접수’ 방식과 비교해서 ‘1372 소비자상담센터 접수’(행복드림 포함) 사건들은 합의 성립에 통계적으로 유의한 차이를 미치지 않았다. 다만, 신청인이 직접 한국소비자원 피해구제 신청서를 작성하여 이를 서신 및 팩스로 발송하여 접수하는 ‘우편 및 FAX’은 ‘홈페이지 접수’사건에 비해 합의 성립의 가능성이 12.4% 낮았다.

이를 종합적으로 해석하면 일반적으로 소비자가 현재의 분쟁상황에 대한 인식, 자신의 요구사항 등을 피해구제신청서에 자유롭게 기술하는 기회를 가진 경우, 시간이나 장소에 구애받지 않고 피해구제 사건을 신청할 수 있었던 경우, 본인의 피해사실을 입증할 관련 자료의 전송이 전자적 방식으로 간편하게 등록되어 이용이 편리한 경우 등 신청인 본인이 투자하는 시간적, 경제적 비용이 적을수록 합의 성립에 긍정적인 영향을 주는 것으로 해석할 수 있다. 이와 같은 맥락에서 살펴보면 소비자는 이 사건 분쟁이 본인의 선택 및 책임 하에 발생되었고 본인 스스로가 분쟁의 일방 당사자임에도 불구하고 역설적으로 사건절차에 관여도는 높고 시간과 비용의 투자는 적을수록 조정관이 제시하는 합의안을 수락할 동인이 높아진다고도 해석할 수 있다. 따라서 피해구제사건과 관련된 분쟁에 있어 합의 성립의 가능성을 높이기 위해서는 피해구제 사건의 진행과정에서 당사자가 본인의 주장을 충분히 할 수 있는 기회를 제공하고 이를 위한 시간 및 비용 투자를 절감시키는 노력이 필요할 것이라고 하겠다.

(8) 신청인과 조정관의 성별 조합이 합의 성립에 미치는 영향

신청인이 남성이고, 조정관이 여성인 경우 신청인과 조정관이 모두 여성인 경우와 대비하여 합의 성립의 가능성이 약 12.4% 낮았다. 피해구제 신청 당시의 소비자의 감정 상태는 격양된 경우가 많아 우선 당사자의 억울함을 들어주면서 상호신뢰관계(rapport)을 형성한 후 합의안을 제시하는 것이 합의 성립을 성공적으로 이끄는 데 도움이 된다. 국내·외의 연구결과, 여성 조정인은 여성이 가진 경청, 공감 등의 강점을 조정과정에서 발휘하여 남성 조정인보다 분쟁 당사자와의 관계 형성에 더욱 몰입하여 많은 시간과 노력을 투입하여 원만한 조정성과를 거둘 수 있다고 밝혔다(Swenson, 1992; Potter, 2005; 송민수·김동원, 2014). 이 논문의 연구결과를 위와 같은 연구결과들에 덧붙여 해석하자면 신청인이 남성인 경우 신청인이 여성인 경우와 대비하여 여성 조정관이 가진 장점이 약화되어 결국 합의 성립에 부정적인 영향으로 나타난다고 해석할 수 있다.

이와 같은 결과는 신청인이 남성인 경우엔 여성 조정관이 가진 장점이 충분히 발휘되지 못하는 사회문화적, 심리적 장벽 또는 피해구제 제도 운영상의 절차적 한계가 존재함을 함의한다. 따라서 남성 신청인이 여성 조정관을 전문적인 지식을 가진 중재자로 인식하고 적절한 상호신뢰 관계를 쌓을 수 있도록 남성 소비자의 관여도가 높은 소비품목을 중심으로 여성 조정관의 전문 역량을 보다 강화하는 동시에 피해구제 조정관이 본인의 성별로부터 자유롭게 ‘분쟁해결의 전문가’로 인식될 수 있는 사회적 분위기의 조성이 요구됨을 시사한다.

(9) 수도권과 비수도권 거주 소비자의 비교

분쟁 당사자 특성으로 ‘신청인 거주 지역’의 승산비를 살펴본 결과, 수도권(서울·경기·인천)거주 소비자에 비해 비수도권 지역에 거주하는 소비자들의 합의 성립 가능성이 1.074배 높은 것으로 나타났다. 이는 기존의 이혜림·김학린(2016)의 연구와 맥락을 같이 하는 결과로써 이는 현재까지도 서울 및 경기·인천 등의 ‘수도권’지역과 ‘비수도권’(지방)지역에 소비생활 및 소비자피해구제 환경에 간극이 있음을 시사한다.

지광석과 하현상(2015)은 소비자행정에서 지방자치단체의 역할에 관하여 수행한 연구의 분석결과에 대해서 서술하며 전자상거래 등 특수거래 분야에서는 담당인력의 부족, 관련기관의 협조 미흡, 피해 소비자구제를 위한 신속한 시스템 미흡 등으로 많은 어려움이 존재하며 정보제공도 중앙의 한국소비자원에 의해 주로 ‘전달’되는 구조로써 지역 특유의 맞춤형 소비자문제에 대한 정보공유는 원활하지 못한 것으로 드러났다고 밝혔다. 또한 동 연구에서 소비자 교육에 있어서도 전문 강사의 육성과 교육내용의 개발이 미흡하여 결국 소비생활에 대한 자주성을 제고시키는 데는 실효성 있는 기여가 부족하다고 하였다. 같은 연구에서 결과적으로 이 연구의 관심대상이었던 ‘분쟁해결’에 대해서도 통합회선으로 인해 지역 소비자문제를 적극적으로 해결해주지 못하며, 피해구제 이관 절차의 복잡성, 진행절차의 미공개, 상담 인력의 전문성 부족 등을 꼽으며 분쟁해결이 효율적이고 공정하게 진행되지 못하는 경우가 많다고 하였다.

결국 역설적으로 비수도권 지역과 수도권 지역과의 소비생활 환경, 소비자교육 여건, 피해구제에서의 격차가 존재하는 현실로 인해 비수도권 거주 소비자들의 경우 지방 상담센터 등을 통한 상담 및 1차 조정의 실패 이후 한국소비자원에서 직접 진행하는 피해구제사건으로 이관되는 경우 합의권고 절차의 객관성 및 조정관의 전문성 등을 수도권 거주 소비자보다 더 신뢰할 가능성이 커지며 이는 곧 합의 성립에 긍정적인 영향을 미쳤던 것으로 해석될 여지가 있다.

이러한 결론은 수도권 외의 지역에 거주한다는 이유로 부당하게 안전과 권익이 침해되지 않도록 소비자피해에 있어서 지역에 따른 합의안의 수용정도에 유의한 차이가 무엇으로부터 기인하는 것인지를 설명할 수 있는 지표 개발이 추후 면밀하게 검토될 필요가 있음을 시사한다.

(10) 사건 처리일수가 합의 성립에 미치는 영향

피해구제 사건 처리일이 1일 증가할 때마다 합의 성립의 가능성은 약 0.97배 감소하였다. 이는 선행연구와도 일치하는 결론으로 환경분쟁에서 조정성립의 결정요인에 관한 연구를 수행한 하혜영(2009)의 연구에서도 분쟁기간이 한 단위 증가할 때마다 조정성립의 확률이 약 0.9배 낮아졌다. 피해구제사건을 접수하는 대다수의 소비자들은 이미 사업자와의 자율적인 협상이 좌절되거나, 소비자단체 및 지방자치단체 등의 피해처리 시도에서 해결되지 않아 이관된 경우로써 이미 당사자 사이에 분쟁으로 인한 갈등이 존재하며, 상호간에 교착상태에 빠진 경험이 있는 경우가 많다. 또한 분쟁이 처음 시작된 시기로부터 많은 시간이 흘렀으며 갈등으로 인해 심리적으로 지쳐있다. 따라서 합의의 질을 결정하는 핵심요소는 신속성과 전문성으로 빠른 시간 안에 분쟁을 종결시키는 것이 필요하며 이는 당사자의 정신적 고통과 경제적 비용을 줄여주고 사회적 비용 역시 줄이는 방법이 된다(권선화, 2015).

정리하면 피해구제 제도에 있어서 합의 성립의 궁극적 목적은 실질적으로 소비자와 사업자 사이의 소비자피해를 빠르게 해결하여 어느 일방 당사자라도 소송 등으로 이 사건을 진행하게 될 경우의 시간적, 경제적 손실을 미연에 방지하고, 이 사건 배상을 합의된 수준으로 마무리하여 다시 당사자를 일상생활로 돌아갈 수 있도록 하는 것이다. 따라서 양 당사자가 모두 수락할 수 있을 정도로 사회적 수용성이 높은 합의안을 빠른 시기에 도출하는 것은 합의 성립의 가능성을 높이고 질적 향상을 도모하는 근본적인 방안이라고 할 수 있을 것이다.

(11) 조정관의 경력이 합의 성립에 미치는 영향

마지막으로 조정관의 경력이 1년 증가할 때마다 합의 성립의 가능성은 0.6%씩 감소하는 것으로 나타났다. 이는 처음 연구를 설계하며 가정했던 가설과는 반대의 결과로써 조정관으로 근무한 경력이 길수록 조정에 대한 이해도와 숙련도가 쌓여 합의 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 가정하였으나 연구결과, 오히려 조정관으로 근무한 경력은 합의 성립에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 물론 이러한 결과를 해석함에 있어 앞에서 밝혔던 것과 같이 정확히 당해 해당 사건의 품목을 담당하는 조정관으로 근무한 경력이 아닌 한국소비자원에 입사한 근속년수를 대리변수를 선정하여 측정하였기 때문에 제한적으로 해석될 필요가 있으나 상당히 다양한 의미에서 의의가 있다고 할 수 있다.

우선 결과 해석에 있어 먼저 고려해야 할 요소로는 사건을 배분하는 과정에서 사건의 복잡성, 난이도가 고려되어 선임 조정관에게 신입 조정관에 비하여 애초에 합의 성립의 가능성이 낮은 사건이 배정되었는가를 여부이지만 피해구제 사건 배분의 명시된 기준이 없었으며, 측정도구의 한계로 인해 사건 난이도는 알 수 없었다. 이에, 연구표본의 크기가 약 14,630개에 이르러 무작위배정(random)으로 사건이 배정되었다고 가정하고 결과를 해석하였다.

기존 타 연구에서 진행된 조정인과 조정성과와 관련된 연구결과를 살펴보면, 조정인의 전문성보다는 조정횟수(송민수·김동원, 2014), 조정위원회에 대한 신뢰도(이공희·신은중, 2010), 조정기간(하혜영, 2009), 피신청인의 주장반영(이혜림·김학린, 2016) 등이 조정성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 일반적으로 피해구제를 담당하게 되는 신입 조정관들은 소비자나 사업자들과 “더 자주” 통화하고, “더 오래” 통화하는 경향이 있다. 이는 경력이 긴 조정관에 비해 법률지식 및 협상경험이 상대적으로 부족하기 때문에 사실조사를 위한 당사자와의 통화에서 원하는 정보를 취득하는 요령이 상대적으로 부족하기 때문이라고 추정된다. 위의 이런 특성에 더해 피해구제 절차 중

대부분이 비교적 표준화된 문서를 통해 이루어지고 있기 때문에 실제 담당 조정관의 경력의 차이가 사건 당사자에게 극명하게 노출되지 않아 분쟁당사자로서는 조정관의 경력보다는 오히려 본인사건의 해결을 위해 노력하고 있다는 인상 등에 보다 큰 영향을 받을 가능성도 배제할 수 없을 것이다.

또한 신중한 해석이 필요한 이유로 피해구제 업무의 성격을 들 수 있다. 피해구제업무는 감정노동²⁶⁾의 일종으로, 조정관으로 장기간 근무할 경우 직무소진이 발생할 개연성이 높은 직군특성을 가진다. ‘직무소진’이란 Maslach(1982)이 주장한 개념으로 직무 스트레스와 관련된 영역에서 사용되며 지속적이고 강도 높은 대인접촉 업무를 수행해야 하는 직업에서 주로 나타나는 정서적 압박의 결과로서 정서적 소진(emotional exhaustion), 탈인격화(depersionalization), 개인적 성취감 감소(reduced personal accomplishment)라는 세 가지 하위 요소로 구성되어 있다(이나현·김종운, 2014 재인용).

따라서 이 논문의 결과에 대해 위의 가능성들을 모두 종합적으로 해석한 결과, 조정관으로 장기간 근무할 경우 직무소진에 따른 정서적 소진이 발생하고 그로부터 본인을 방어하기 위해 피해구제 사건의 당사자들에게 냉담한 태도를 취하게 되는 탈인격화 현상이 나타날 개연성이 커지며 결국 이러한 태도가 분쟁 당사자에 영향을 미칠 뿐 아니라 결국 개인의 성취감 감소로 연결되어 합의 성립에는 부정적인 영향을 미쳤다고 해석할 수 있다.

26) Hochschild(1979,1983)가 주창한 개념으로 노동을 구성하는 요소 중 ‘감정’과 관련된 개념을 포함하여 특정 노동 유형으로 개념화 한 것으로 구체적으로는 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내의 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제의 감정의 상태와 조직내에서 요구되어지는 감정 표현에 차이가 존재할 때 자신의 감정을 조절하려고 하는 개인적인 노력을 말한다. 처음에는 서비스 분야의 종사자에게 많이 요구된다고 설명되었으나 현재에는 자신의 진실된 감정을 숨겨야 하는 모든 직종에 나타날 수 있는 보편적인 현상이라고도 할 수 있다.(Hochschild, 이가람역(2009), 감정노동,이매진)

제 5 장 결론 및 제언

제 1 절 요약

소비자피해의 예방과 구제는 소비자 정책이 추구하는 궁극적 목표 중 하나이며 다양한 사회 문제 중에서도 소비자피해는 정부의 정책적 개입을 요구하는 정책문제에 해당해 행정기관이 핵심적 역할을 수행해야 한다고 여겨져 왔다.

최근에 이르러서는 소비생활 수준이 향상되어 소비자피해가 지속적으로 증가하는 추세이며 이에 대한 대책을 마련하여 소비자피해를 예방하기 위하여 피해구제 단계에서의 ‘합의성립’과 관련된 과학적인 연구가 필요한 상황이다. 이러한 점에서 본 연구의 가장 큰 의의는 소비자피해구제 단계에서의 합의 성립에 미치는 영향요인을 객관적으로 분석하려는 첫 번째 시도였다는 점이다. 특히 ‘가장 나쁜 화해라도 가장 좋은 판결보다 낫다’는 법 격언처럼 소비자분야의 대표적 행정형 기관으로 여겨지는 한국소비자원에서 진행하는 소비자피해구제절차에서 조기에 합의에 이르는 것이야 말로 양 당사자가 지출하는 시간적, 경제적 비용뿐만 아니라 사회 전체가 불필요한 분쟁의 지속 및 소송 등으로 부담해야하는 사회적 비용을 절감할 수 있는 기회로써 작용할 수 있을 것으로 기대된다. 실제로 한국소비자원의 소비자피해액 추계결과, 우리나라의 2014년 소비자피해액은 약4조 3천억원에 이르는 것으로 나타났다. 이는 20세 이상 성인인구 1인이 약 10.6만원의 소비자피해액을 부담함을 의미한다(손지연, 2015). 따라서 소비자피해의 신속한 해결은 소비자 개인 차원의 문제일 뿐만 아니라, 사회적 요구사항이라고 하겠다.

그러나 소비자 분쟁상황에서 소비자는 사업자에 비해 지식과 정보의 접근성에 있어 상대적으로 불리한 위치에 있으며 생업 등에 종사하므로 온전히 분쟁의 해결을 위해서만 집중할 수 없어 자력으로 사업자와 적절한 합의를 도출하거나 정당한 구제를 받지 못하는 경우가 많다.

이러한 소비자분쟁의 특성으로 인해 제3자 개입에 의한 효율적 분쟁해결이 개인적, 사회적 이유로 요구되며 현재 국내의 소비자 관련 분쟁에 있어서 가장 보편적으로 진행되고 있는 일차적인 피해구제의 시도는 한국소비자원에서 진행하는 소비자피해구제 절차라고 할 수 있다. 피해구제절차의 운영목적은 소비자피해에 있어 소비자와 사업자 모두의 경제적, 심적 비용부담을 최소화하는 선에서 양 당사자가 납득 할 수 있도록 수용가능성이 높은 합의안을 도출하고 이를 근거로 합의를 성립시켜 분쟁 당사자가 다시 일상생활로 복귀할 수 있도록 돕는 것이다. 소비자피해구제 합의 성립의 중요성은 이러한 점에서 주목될 필요가 있으나 그동안 아쉽게도 자료 확보의 어려움, 데이터의 방대함으로 인해 정량적인 분석이 이루어지지 않았던 한계가 있었다.

이 논문은 이 점에서 출발하여 피해구제 단계에서의 합의 성립의 영향요인을 탐구하여 합의 성립의 가능성을 높이하고자 하였다. 이에 피해구제사건이 가진 내재적 요인에 덧붙여 피해구제 합의에 이르기 위한 피해구제 제도 운영상의 요인 및 실제로 조정을 시도하는 조정인 요인을 고려하여 종합적으로 분석모형을 구축하였다. 구체적으로는 상황적합모델에 근거하여 당사자 특성의 두 개의 변수(신청인직업, 신청인거주지역), 분쟁특성의 6개의 변수(분쟁발생원인, 분쟁품목, 피해성질, 사건가액, 결제방법, 판매방법), 분쟁관리특성의 5개의 변수(피해구제접수방법, 온라인 피해구제시스템 진행여부, 사건처리기간, 조정관경력, 신청인-조정관 성별조합)로 구분하여 연구모형을 구축하고 이를 토대로 소비자피해구제의 각 특성요인에 따른 합의 수준의 차이를 분석하고, 각 요인이 합의 성립에 미치는 상대력 영향력을 분석하였다.

본 연구에서는 한국소비자원에서 2017년에 처리한 14,630건의 피해구제 사례를 대상으로 t-test, 일원배치분산분석(ANOVA), 로지스틱 회귀분석을 실시하였으며 위의 문제의식을 바탕으로 진행한 연구의 결과를 요약하여 도출한 결과는 다음과 같다. 먼저 소비자피해구제의 합의 성립에 영향을 미치는 요인을 종합하면 분쟁 당사자 요인군의 ‘신청인거주지역’, ‘신청인직업’ 분쟁 특성 요인군의 ‘분쟁발생원인’,

‘분쟁품목’, ‘결제방법’, ‘판매방법’, 분쟁 관리 요인군의 ‘피해구제접수방법’, ‘ODR시스템 이용’, ‘사건처리기간’, ‘신청인-조정관 성별 조합’, ‘조정관경력’이 유의수준 0.5%에서 합의 성립에 유의한 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

이를 구체적으로 기술하자면 첫째, 분쟁 당사자 요인에서 신청인이 주부인 경우와 대비하여 자영업자 및 농·어민의 경우 합의 성립의 가능성이 14.6% 낮았다. 또한 신청인이 서울·경기·인천을 제외한 비수도권에 거주할 때 수도권 거주 소비자 대비하여 합의 성립의 가능성이 7.4% 더 높았다. 둘째, 분쟁 특성 요인에서는 분쟁의 발생 원인이 내용상 다툼에 해당하는 사건이 거래상 다툼에 해당하는 사건보다 합의 성립에 부정적인 영향을 미쳐 합의 성립의 가능성이 13.1% 더 낮았다. 이어서 분쟁 품목이 서비스에 해당하는 경우 공산품 품목과 대비하여 합의 성립의 가능성이 21.6% 낮게 나타났다. 결제 방법의 경우 신용카드를 사용한 사건보다 현금결제를 사용한 경우 합의 성립에 부정적인 영향을 미쳐 합의 성립의 가능성이 21.2% 낮아졌다. 또한 모바일·소셜커머스로 분쟁의 대상이 된 상품 또는 서비스를 구입한 경우 일반 매장에서 구입한 사건보다 합의 성립의 가능성이 15.2% 낮았지만 오히려 방문판매 방식으로 구입한 경우엔 일반매장에서 구입한 사건보다 합의 성립의 가능성이 9.9% 높았다. 그 외 피해성질과 사건가액은 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 셋째, 분쟁관리 요인과 관련해서는 한국소비자원의 홈페이지 등을 이용하여 피해구제를 신청한 사건보다 우편과 팩스를 이용하여 접수한 사건의 합의 성립 가능성이 12.4% 더 낮았다. ODR시스템 이용과 관련하여서는 사업자가 시스템을 이용한 사실이 합의 성립에 긍정적인 영향을 미쳐 양 당사자 모두 시스템을 이용하지 않았던 사건보다는 사업자만 시스템을 이용했던 경우에 합의 성립의 가능성이 31.3% 높았다. 한편 신청인과 조정관의 성별 조합이 모두 여성인 경우와 대비하여 신청인이 남성, 조정관이 여성인 사건의 합의 성립의 가능성이 12.4% 낮았다. 마지막으로 사건 처리가 1일 늦어질 때마다 사건 합의의 가능성이 3.1% 낮아졌으며, 조정관의 근속년수가 1년 증가할 때마다 합의 성립의 가능성은 0.6% 낮아졌다.

이 연구의 관심사항이 피해구제 단계에서 합의에 이른 사건이 가진 요인의 분석에 있으므로 상기의 결과를 합의 성립의 긍정적인 영향을 미친 요인을 중심으로 정리해보자면 서비스 품목보다는 공산품에 해당하는 사건, 사업자가 온라인피해구제시스템(ODR)을 이용하여 피해구제절차에 적극적이거나 협조적인 한편 소비자는 시스템 이용을 하지 않는 등 피해구제접수 이후 소비자가 추가적인 노력의 투입이 적었던 사건, 홈페이지 접수 등 소비자가 사건 접수에 시간·비용 투자가 적었던 사건, 내용상 다툼보다는 거래상 다툼에 해당하는 사건, 모바일 또는 소셜커머스 등의 신종 거래 방식 보다는 일반판매 또는 방문판매 방식으로 거래한 사건, 현금거래보다는 신용카드를 이용하여 결제한 사건, 조정관과 신청인의 성별이 모두 여성으로 상호신뢰관계의 형성이 보다 용이했던 사건, 소비자가 비수도권에 거주하는 사건들이 합의 성립에의 가능성이 통계적으로 유의한 수준에서 높은 것으로 나타났으며, 여기에 더해 조정관의 근속년수가 짧을수록, 사건이 빨리 처리 될수록 합의 성립의 가능성에 통계적으로 유의한 수준에서 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

제 2 절 결론 및 제언

상기의 결과를 종합하여 정리하자면 소비자피해구제에의 합의 성립에 영향을 미치는 요인에는 사건 자체가 가진 고유한 특성은 물론 피해구제 제도의 운영 및 조정인과 관련된 요인도 종합적으로 포함됨이 확인되었다. 결국 소비자피해구제 단계에서의 합의 성립이 활성화되기 위해서는 피해구제 운영방안 및 제도의 보완과 함께 피해구제 사건들의 내재적 특성으로부터 발현되는 한계에 대한 근본적인 대안의 마련이 절실함을 합의 한다고 하겠다.

이에 따라 피해구제 합의 성립을 증진시키기 위한 노력으로 우선 서비스 품목과 관련된 피해구제 제도의 정비가 필요하다. 구체적으로는 우선 서비스 품목의 소비생활에서 표준 계약서가 보급되도록 장려하고, 분쟁의 해결기준이 누락되거나 미비한 경우 유사한 품목에서 준용할 수 있도록 하며, 소비자분쟁해결기준이 시장의 현실과의 괴리가 발생하지 않도록 지속적으로 모니터링 하여 그 간극을 줄여나가려는 노력이 요구된다. 판매방식에 있어서도 신규거래방식인 모바일·소셜커머스 영역에서의 소비자피해의 동향을 주의 깊게 살펴 법률의 흠결로 인한 규제 사각지대를 보완하고, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등 관련규정에서 준용할 수 있는 부분을 검토하는 등 관련 규정을 지속적으로 정비해야 할 것이다. 또한 현금을 사용해서 거래했다는 이유만으로 부당하게 배상에 있어 불이익한 결과를 받지 않도록 현금영수증을 발급받거나 구입증빙을 보관하는 습관을 홍보해야 할 것이다. 이어서 비수도권 지역의 소비자들도 소비자피해구제 절차에서 소외되지 않도록 지역 맞춤형 피해예방 정보를 생산하고, 피해구제 절차를 진행시키는데 필요한 시간과 비용 등이 수도권 소비자에 비해 과다하게 소모되지 않도록 지방자치단체 및 지역 소비자단체들과의 긴밀한 업무협조가 요구된다.

한편 피해구제 제도의 운영에 있어서도 합의 성립의 열쇠를 결국 배상의 주체인 사업자가 결정하는 경우가 많으므로 사업자가 피해구제절차에 적극적으로 협조할 수 있도록 사업자를 독려하고 참여를 유인할 수 있는

인센티브의 개발 등 창의적인 제도 운영의 방안이 모색되어야 한다. 한편 사건 처리일수를 앞당기기 위해서는 사건 품목별 또는 접수지역별 조정관 1인당 적정 처리건수에 대한 검토가 필수적으로 선행되어야 할 것이다. 마지막으로 소비자 권익에 대한 이해를 갖춘 전문 조정관의 양성이 필요하다. 피해구제 절차에서의 소비자 분쟁의 양상은 소비자 정당한 권리주장과 소비자의 단순불만, 과도한 불평행동, 좌절감의 토로가 혼재되어 있을 뿐 아니라 사업자와 소비자 사이의 감정의 골이 깊어진 상태로 접수되는 것이 보통이다. 따라서 이를 중재하는 조정관으로서는 소비자기본법상의 소비자 권익이 보장하고 있는 법리에 대한 이해를 바탕으로 사회적 수용성이 높은 합의안을 도출할 수 있는 능력이 필요할 뿐만 아니라 동시에 소비자의 분쟁경험에 공감하며 조정과정에 몰입하여 굳건한 신뢰관계를 구축해야 한다. 따라서 전문적인 법리의 이해는 물론 조정관과 소비자 사이의 신뢰관계를 구축하는 구체적인 방법 등을 포함한 피해구제 및 조정 전문가 양성프로그램이 한국소비자원과 관련 연구자들을 중심으로 마련되기를 제언하는 바이다. 이를 통해 피해구제 조정관으로 장기 근무한 조정관이 장기에 거쳐 축적한 노하우가 감정노동으로 인한 직무소진으로 인해 사라져버리지 않고 사회적 자산으로 공유될 수 있기를 소망한다.

마지막으로 소비자가 피해구제 절차를 진행하는 과정에서 본인의 주장을 충분히 할 수 있는 기회를 제공하고 이를 위한 시간 및 비용 투자를 절감시키는 노력을 지속하되 무엇보다도 조정관이 제시하는 합의안에 대해서 양 당사자가 기꺼이 동의할 수 있도록 공정하고 신뢰할 수 있는 소비자 분쟁 조정 환경을 조성하는 것이 무엇보다 필요하다고 할 것이다.

소비자피해구제 제도가 소비자피해의 조속하고 공평한 배상이라는 정책적 목적 아래 제작된 비행기라고 가정한다면 이 비행기는 피해사건 그 자체가 가진 상황적 특성이라는 우측 날개뿐만 아니라 피해구제 제도운영의 특성이라는 좌측 날개가 모두 균형 있게 운행되어야 ‘합의 성립’이라는 최종 목적지에 안착할 수 있을 것이다. 결국 이를 통해 피해구제절차라는 비행기에 올라 탄 소비자 모두의 복지증진에 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

마지막으로 본 연구는 결과를 해석함에 있어 이론적 연구가 충분히 뒷받침 되지 못한 한계가 있었으며 그 결과, 해석의 다양성의 한계로 인해 추가적인 이론적 연구 및 경험적 분석이 반드시 필요할 것으로 판단된다. 또한 다수의 사례를 실증적으로 분석해야하는 연구가 가진 한계로 인해 변수의 선택과 측정에 한계점이 있었다. 구체적으로 분쟁당사자 측면에서는 합의가 성립되지 않은 경우 누가, 왜 제시된 합의안을 거부하였는지를 비교하여 살펴볼 필요가 있으나 현재의 데이터만으로는 추적이 불가능하여 연구에 반영되지 못했다. 또한 분쟁의 성과만큼이나 분쟁의 질(質)이 중요함에도 분쟁 당사자들의 만족도와 관련된 변수가 반영되지 못했다. 또한 분쟁 특성 요인에서는 피해구제 신청 전에 신청인과 사업자간의 분쟁의 1차적 해결을 위한 합의 시도 등 분쟁사건 역사 등 기존이력이 반영되지 못했다. 분쟁 관리요인에서는 개별 조정관이 느끼는 주관적인 변수(직무소진감, 개인적성취감 등) 및 현실적으로 측정이 어려운 절차 운영상의 계량 변수(1회 평균 통화 시간, 1일 평균 통화 횟수, 사건의 난이도 등)가 배제된 한계가 있었다. 더불어 이 모델에서 가정한 선형관계 이외의 변수간의 상호작용에 대해서 포착하지 못한 한계도 있었다. 이러한 문제점은 조정관 특성과 관련된 변수들의 정성적 방법의 연구를 추가하여 진행하거나, 변수간의 상호작용에 초점을 두어 의사결정나무 방식의 분석을 추가하는 등 후속 연구들에서 보다 섬세한 방식으로 검토되어 극복되기를 기대한다.

참 고 문 헌

[국내문헌]

고형석(2008), 소비자보호법 제2판, 새창출판사.

공정거래위원회(2018), 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2018-2호).

권오승(2005), 소비자보호법 제5판, 법문사.

김도년·이동하(2018), “소비자피해구제제도로서 소비자중재에 관한 연구”, 중재연구, 28(2), 67-89.

김석철(2002), “소비자피해구제 실태분석을 통한 소비자중재제도 도입방안 연구”, 중재연구, 12(1), 207-239.

김영신(1994), “소비자문제 연구를 위한 이론적 기초”, 충남생활과학연구지, 7(1), 48-62.

김인숙(2007), “내용분석을 통한 소비자분쟁조정 실태 연구”, 소비자문제연구, 32, 1-26.

김정숙(2017), “소비자상담과 소비자피해구제의 현황과 평가”, 소비자문제연구, 48(2), 121-160.

김재영(2013), “재판 외 소비자분쟁해결제도 정비 방안 연구”, 정책연구, 한국소비자원.

김학린·강명현(2009), “공공분쟁 해결전략의 결정요인에 관한 경험적 연구-인과구조에 대한 탐색”, 경영사학, 51, 213.

김형배(2016), 민법학강의 제15판, 신조사.

류미현·이승신(1997), “소비자문제 및 불만족에 따른 대응행동”, 대한가정학회, 35(5), 195-211.

박성용(2009), “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입 가능성에 관한 연구”, 중재연구, 19(2), 73-94.

박철규(2016), 대체적 분쟁해결 총론, 오래.

법무부(2015), 국내 대체적 분쟁조정(ADR) 기구 상세 검토 자료.

법원행정처(2016), 2016 사법연감.

_____ (2017), 2017 사법연감.

서희석(2017), “소비자 개념의 재정립”, 소비자법연구, 3(2), 145-185.

손지연(2015), 소비자피해액 추계 연구, 정책연구보고서, 한국소비자원, 1-165.

송민수·김동원(2014), “노동쟁의 조정위원회 다양성과 조정성과에 관한 탐색적 연구”, 노동정책연구, 14(2), 87-112.

송민수·윤민섭·나광식(2013), 소비자중재의 법제화에 관한 연구, 정책연구, 한국소비자원.

심유조·여정성(2012), “대법원 판례에 나타난 소비자문제 분석”. 소비자정책교육연구, 8(2), 43-77.

여정성·전상민·김소연(2012), 소비자연구방법, 교문사.

- 이공희, 신은중(2010), “노동분쟁에서 조정의 성공요인에 관한 경험적 연구”, 산업관계연구, 20(2), 125-152.
- 이경옥(2003), “대안적분쟁해결제도(ADR)로서의 온라인분쟁해결시스템(ODR)의 평가”, 소비자학연구, 14(2), 179-196.
- 이나현·김종운(2014), “콜센터 상담원의 감정노동과 정서지능이 직무소진에 미치는 영향”, 직업교육연구, 33(2), 103-120
- 이영애·임수지(2013). “소비자 가치와 비윤리성에 따른 소비자 불평행동 유형”, 한국생활과학회지, 22(2), 267-282.
- 이은경(2012), “소비자분쟁조정에 대한 연구 - 소비자분쟁조정위원회의 사례를 중심으로”, 서울대학교 석사학위논문.
- 이혜림·김학린(2016), “소비자분쟁 조정성립의 영향요인에 관한 연구”. 소비자문제연구, 47(1), 245-264.
- 유재운(2011), “소액다수 소비자피해구제를 위한 동의명령제도 연구”, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤정혜·여정성(1997), “서비스 거래에서의 계약 불이행에 의한 소비자피해 분석”, 소비자학연구, 8(1), 119-132.
- 전상민(2017), “소비자역량이 직접불평의도와 행동 결정에 미치는 영향”, 소비자문제연구, 48(1), 23-48.
- 정현주·김경배(2001), “조정합의 성립의 결정요인에 관한 실증적 분석”, 중재연구, 11, 37-73.

정선주(2008), “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 서울대학교 법학, 제49권 제1호, 서울대학교.

지광석·하현상(2015), “소비자행정에서 지방자치단체의 역할에 관한 연구: 지방소비자행정의 법제와 현실의 괴리”, 지방정부연구, 19(1), 45-74

하혜영(2008), “대체적 분쟁해결방식의 효과에 대한 경험적 연구”, 한국행정학회 학술발표논문집, 739-761.

_____(2009), “환경분쟁에서 조정성립의 결정요인에 관한 연구:조정성립 요인의 판별과 예측을 중심으로”, 한국행정학보, 43(4), 335-357.

_____(2011), “정부갈등해결을 위한 ADR기구연구; 법적접근을 중심으로”, 한국행정학회 춘계국제학술대회.

한국소비자원(2017), 소비자피해구제연보 및 사례집.

한국소비자원(2016), 소비자피해구제연보 및 사례집.

[국외 문헌]

Bearden, W. O. and Jesse, E. Teel. (1983). Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports, *Journal of Marketing Research* , 20(1), 21-28.

Bercovitch, J. and Richard J. (2001). Negotiation or Mediation?: An Exploration of Factors Affecting the Choice of Conflict Management in International Conflict. *Negotiation Journal* 17: 59-71.

Day, R, L. and Landon, E. L. Jr. (1977). *Toward a theory of consumer complaining behavior, consumer and industrial buying behavior*, In: Woodside, Sheth and Bennett, Eds., p.425-437, New York: North-Holland.

Hochschild, A. (1983). 이가람 옮김 (2009), *감정노동 : 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가*, 이매진.

Potter, Antonia. (2005). “*We the Women Why Conflict Mediation is not just a Job for Men*,” Centre for Humanitarian Dialogue, Report, CHD, Geneva. *hdopinion*, October. pp.1~18.

Singh, J. (1988). Consumer complaint intentions and behavior: Definition and taxonomical issues, *Journal of Marketing*, 52, 93-107.

Stitt Allan. (1961). 박원석 옮김 (2011), *ADR 소송없이 이기는 방법: 효과적인 갈등해결 시스템은 어떻게 만들까?*, 커뮤니케이션북스.

Swenson, Leland(1992). “The Effects of Attorney Gender, Prior Mediation and Litigation on Conciliation Court Mediation Outcomes and Parent Attitudes.” *Family and Conciliation Courts Review* 30(1), 64~80.

[기타 자료]

공정거래위원회 홈페이지

www.ftc.go.kr

대법원 홈페이지

<http://www.scourt.go.kr/>

통계청 국가통계포털 홈페이지

<http://kosis.kr/index/index.do>

한국소비자원 홈페이지

<http://www.kca.go.kr>

Abstract

Research about Main Factors Leading to Agreements in Consumer Damages.

JungHyun, Kwon

Dept. of Consumer Science

The Graduate School

Seoul National University

During this day and age, due to the advancement of payment services and online channels, consumer behavior is almost unrecognizable compared to a decade ago. Overseas direct purchase, one-day delivery are so common and like social commerce and mobile shopping are now accepted as the fabric of our economy, Sellers and buyers do not have ever cross pathes and consumers have higher expectations about service quality than ever. More access to information, such as price, service quality are leading to more consumer damage claims related to contracts, delivery, product and information. According to the Korean Consumer Agency (KCA,) an average of 36,000 cases of consumer damage complaints are submitted every year for the past three years. This means that 13.6% of Korea's adult population has experienced at least one case of consumer damage. 4.3 trillion won is the accumulated damages of Korea; one person has paid for an average of 106 thousand won. Considering these huge costs, if consumer damages become a long term problem, it definitely is a national problem(Son 2015).

It is critical to provide immediate relief to consumer damages cases—this is the big opportunity to dramatically cut social costs. Consumers that have failed to reach agreements with sellers turn to KCA's damage relief process before going through litigation, a even more costly and painfully long-staken process. When the conflict is stretched out into a painful state of limbo, the consumer's economic and mental costs pile up, the social costs to provide mitigation channels do too. This is where the research's foundational questions stems from. How can mediators facilitate a quick efficient agreement where both parties deem fair and acceptable? Do these cases that are successfully mediated have common trait that can be identified and statistically meaningful that can be shared?

This study based on the contingency model of conflict resolution, creating a model that identifies/categorizes the following conditions as the following: conditions related to the conflict-related party (the residential area and job of applicant), conditions regarding the conflict (the fundamental reason for the conflict, kind of damages, category of conflict, payment method, platform type, case volume of mediator), conditions related to managing case (relief method, ODR system, case process period, applicant-mediator's gender combination, mediator's experience). For this study, 14,630 cases that were processed in 2017 are the subject, using t-test, ANOVA, logistic repression analysis. These are the summarized findings of the study.

When looking at the multiple conditions that effect mediation in consumer damages, the study has narrowed down the following conditions with statistical significance: applicant's residential area, job; reason of the conflict, type of conflict, payment method, purchase channel; damage relief method, ODR system usage, case process period, gender combination of mediator-applicant.

These are the specific findings for each category. Compared to when the applicant was a full-time “stay-at-home mom/dad,” if the related parties were self-owned business owners or in agriculture, agreement success rates were 4.6% lower. When the applicant lived in non-metropolitan areas—areas that are not Seoul, Kyung-gi Province, Inchen—they had a 7.4% higher chance of agreeing compared to those that lived inside the metropolitan area. When the conflict’s nature was more emotional rather than about the transaction process, there was a 13.1% lower chance. Service related cases had a 21.6% lower percentage compared to manufactured products related cases. If payment is cash, this lowered percentage of agreement by 21.2%, compared to credit cards.

Also, when the problematic product was purchased through mobile or e-commerce channels, this had a 15.2% lower success rate than purchasing it at an offline store. Interestingly, door-to-door sales had a 9.9% higher rate than brick-and-mortar stores. The type of damage and cost of damages were statically insignificant factors. For conditions related to conflict management, when the application was submitted through the website of KCA, this had 12.4% higher percentage of reaching agreement than snail mail and fax. Usage of ODR system seemed positive to increasing agreement rates. When the seller used ODR system, this was 31.3% compared to when both parties were non-users. Compared to when both mediator-applicant were women, the combination of a male applicant and female mediator was 12.4% lower. Lastly, every day added to the period of processing the case, led to a 3.1% drop. As the mediator’s experience in this field increased by a year, the success rate of reaching mediation was lowered by 0.6%.

Looking at the results, the significant factors that lead to agreements in consumer damage claims are various and comprehensive conditions related to the case itself, relief system management, and mediator. Although it is

important to improve the system management and operations, identifying and tackling fundamental issues that stem from the cases is even more urgent. To be more exact, encouraging the creation and distribution of standard contracts; making sure all categories of products are relieved in conflict cases. When the product can not be categorized, it must be included in the most similar category in a consistent predictable manner. Constant monitoring is also essential to make sure there are effective measures in place adapting to the constant changing consumer needs. Incentives and structures to encourage sellers to actively take part in the conflict relief system are also another important agenda. In order to shorten the period of each case processed, each mediator should be appointed with the appropriate number and type of cases. Resource management within KCA and training programs to train professional mediators will lead to better results.

Considering the nature and development of consumer damage cases, it is common that the facts of the case are intertwined with unrelated, excessive complaints, even anger issues. Emotional stress and tension is usually high in most cases. The mediator has to be able to read the case, provide an acceptable and fair solution to both parties based on legal grounds and on top of that, relate with the consumer on an emotional level. Hence, this study points to the importance of training programs focused not only legal expertise, but also trust-building techniques and communication skills. These efforts are necessary to record and share best practices and know-how of mediators and to ensure mediators are appreciated for their singular expertise. Losing them because they are under-appreciated and overworked, it sadly too often the norm.

Lastly, creating a trusting environment for conflict resolution where both parties can freely express their cases should be considered as important as minimizing cost and time.

keywords : Consumer damages, consumer damage resolution,
mediator training, mediation, consumer protection

Student Number : 2013-21526